

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan listrik satu-satunya di Indonesia. Meskipun sebagai perusahaan yang tidak mempunyai kompetitor, PT. PLN (Persero) tetap mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik. Menurut Sasongko (2021) Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Menurut Hamzah (2022) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

PT. PLN UP3 SURABAYA SELATAN merupakan anak perusahaan dari PT.PLN (Persero), memiliki tujuan yaitu memfokuskan usaha pengelolaan operasi sistem, memelihara dan mengembangkan sistem operasi dan sarana penyaluran,

merencanakan kebutuhan listrik, mengelola transaksi energi, mengatasi apabila terjadi gangguan, dan sebagainya. PT. PLN UP3 SURABAYA SELATAN bertugas melakukan pembangkitan, penyaluran serta distribusi listrik di daerah Surabaya Selatan. Selain itu PT. PLN UP3 SURABAYA SELATAN juga melakukan pengendalian sistem. Demikian halnya kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 SURABAYA SELATAN ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk membuat pelanggan merasa puas tapi masih ditemukan beberapa faktor yang membuat pelanggan merasa tidak puas seperti, sarana komunikasi yang masih kurang (hubungan dengan call center masih sulit), memperoleh informasi tentang pembayaran dan nambah daya listrik masih kurang, banyaknya kompalain tentang pengaduan listrik yang cukup lama menyala kembali setelah padam.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PT PLN UP3 Surabaya Selatan 2020

Tanggal	Jumlah
Januari 2020	631.079
Mei 2020	637.844
Juni 2020	638.669
Juli 2020	640252
Agustus 2020	642.261
September 2020	644.226
Oktober 2020	646.201
November 2020	648.490
Desember 2020	650.438

Sumber Data Dari : PT PLN UP3 Surabaya Selatan

Dalam menjalankan usaha dibidang jasa tentunya harus memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan agar pelanggan merasa puas. Baik atau buruknya kualitas pelayanan tersebut akan berdampak terhadap kepuasan para pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

Tabel 1.2 Data Rekapitulasi Jumlah Keluhan Tahun 2020

Nama Unit	Jumlah Kali Keluhan					
	MoM			YoY		
	Nov 2020	Des 2020	%	s.d Des 2019	s.d Des 2020	%
<b>UP3 SURABAYA SELATAN</b>						
ULP DARMO PERMAI	433	409	5,54%	5234	5996	-14,56%
ULP DUKUH KUPANG	179	200	-11,73%	2299	2758	-19,97%
ULP NGAGEL	344	324	5,81%	3525	4542	-28,85%
ULP RUNGKUT	401	497	-23,94%	6431	7790	-21,13%
ULP GEDANGAN	368	377	-2,45%	2977	5357	-79,95%
Total	1725	1807	-4,75%	20466	26443	-29,20%

Sumber Data Dari : PT PLN UP3 Surabaya Selatan

Dari uraian permasalahan diatas penelitian ini menggunakan metode Analisis Faktor. Menurut Sutopo dan Selamet (2017). Analisis faktor digunakan dalam rangka mempelajari pola hubungan diantara banyaknya variabel dependen dengan tujuan untuk menemukan suatu terkait variabel yang dapat memberi pengaruh meskipun variabel independen itu tidak dianalisis secara langsung. Hasil analisis faktor adalah hipotetikal dan tentatif yang mana tidak merupakan jawaban yang sesungguhnya dari yang diperoleh jika dilakukan analisis terhadap variabel independen secara langsung. Variabel penentu yang merupakan hasil dari analisis faktor adalah faktor – faktor, dimensi – dimensi, atau konstruk – konstruk.

Berdasarkan uraian – uraian permasalahan diatas, maka peneliti semakin terdorong untuk menganalisis faktor – faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dalam kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 SURABAYA SELATAN dengan menggunakan variabel yang terdiri dari kemampuan, sikap dan etika, komunikasi, respon, kejujuran, keadilan, teknologi, mutu listrik, kemudahan informasi, keamanan dan layanan pra bayar. Hasil identifikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan dapat merasa puas.

## 1.2. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor - Faktor Apa sajakah yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?
2. Mengetahui Faktor Apakah Yang paling Dominan?

### 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 20.0
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan skala *likert* (1-5).
3. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara *online* kepada pelanggan PT PLN UP3 Surabaya Selatan.

### 1.4. Asumsi Penelitian

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Responden dapat memberikan respon yang jujur karena memahami pertanyaan yang diberikan selama pengisian kuisisioner.
2. Tidak adanya perubahan kebijakan berlangsung dari perusahaan selama penelitian berlangsung.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui faktor - faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui faktor apakah yang paling dominan dan memeberikan usulan terhadap faktor tersebut

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat dari penelitian ini secara teoritis sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode analisis faktor..
  2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian penelitian lainnya pada perguruan tinggi khususnya strata 1.
2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini secara praktis sebagai berikut

1. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata dalam dunia kerja.
2. Bagi Perusahaan, Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT. PLN UP3 Surabaya Selatan dalam hal kepuasan pelanggan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar informasi penelitian yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi – asumsi, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas metode yang digunakan dalam penelitian serta teori yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan penelitian. Teori tersebut akan

menjelaskan konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian dan bersifat tinggi tingkat kebenarannya.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah penelitian (*Flowchart* penelitian)

### **BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data yang telah dikumpulkan serta melakukan analisis, evaluasi data untuk menyelesaikan masalah penelitian.

### **BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta saran hasil penelitian.