

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, menurut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan - badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Salah satu kasus dilapangan menyebutkan, warga masyarakat di beberapa lokasi di daerah Surabaya Selatan, mengeluhkan pelayanan PT. PLN (Persero) di daerah Ketintang yang dinilai hanya slogan belaka, saat terjadi gangguan listrik, berulang kali ditelepon, reaksi petugas pelayanan dinilai sangat lambat, kadang waktu tiba di lokasi hampir 1 jam kedatangan petugas pelayanan, disaat masyarakat sudah panik, itupun kualitas pelayanannya sangat rendah, sebab dalam waktu 2-3 hari kemudian terjadi lagi gangguan ditempat yang sama “kata salah seorang tokoh warga masyarakat setempat”.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan industri dan diiringi pula dengan standart tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT. PLN

(Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan penyediaan tenaga listrik oleh PT PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya yaitu pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanannya dapat memuaskan pelanggan.

Jika pelayanan pelanggan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang/pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimaslisasikan masalah.

Demi terselenggaranya penyaluran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan disegala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan. Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan, laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini disebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (Backward Linkage) dan daya dorong ke depan (Forward Linkage) yang relatif besar.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum yang bergerak dibidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru, dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meteran, dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa aliran listrik. PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan disegala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dibidang kelistrikan.

PT. PLN (Persero) harus menempatkan diri seimbang diantara dua kepentingan yang dominan, yaitu : (1) sebagai perusahaan, PT. PLN secara kontinu perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu

meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum; (2) sebagai salah satu komponen pembangunan nasional, PT. PLN mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik diseluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan jasa yang meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam hal ini PLN agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

b. Teoritis

1. Bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
2. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.