

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

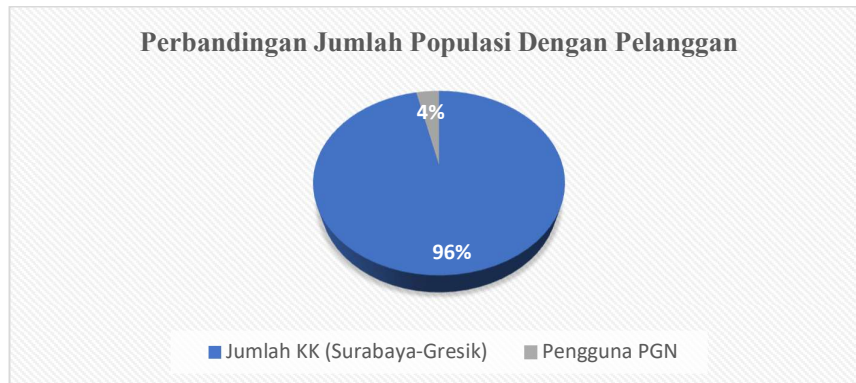
#### **1.1 Latar Belakang**

Gas Alam merupakan salah satu jenis layanan dari PT XYZ dalam program pemanfaatan gas alam. Gas alam yang dikelola oleh PT XYZ merupakan bagian dari upaya perusahaan dalam menyediakan energi yang lebih bersih, efisien, dan berkelanjutan bagi rumah tangga. Gas Alam dari PT XYZ hadir sebagai alternatif penggunaan gas LPG tabung yang selama ini banyak digunakan masyarakat. Dibandingkan dengan LPG tabung, penggunaan gas alam dinilai lebih praktis karena tersalurkan langsung melalui jaringan pipa ke rumah pelanggan sehingga tidak memerlukan proses penggantian tabung secara berkala. Selain itu, gas alam juga memiliki tingkat keamanan yang lebih baik karena distribusinya dilakukan melalui sistem jaringan pipa gas dan dilengkapi dengan pengawasan tekanan gas secara berkala. Tekanan gas dari Gas alam memiliki tekanan yang rendah saat aliran gas memasuki wilayah rumah. Massa jenis gas dari gas alam sendiri berkisar antara  $0,71 \text{ kg/m}^3$  hingga  $0,90 \text{ kg/m}^3$  sehingga memiliki berat jenis relatif lebih ringan dibandingkan dengan udara. Dari sisi efisiensi, penggunaan gas alam dinilai lebih ekonomis dan stabil untuk kebutuhan rumah tangga sehari-hari apabila dibandingkan dengan harga LPG Nonsubsidi.

Dalam pelaksanaannya, layanan gas alam yang dilakukan PT XYZ Khususnya oleh *Sales and Operation Regional III* atau yang biasa disebut dengan SOR III memiliki peran dalam melakukan serangkaian proses pelayanan yang

cukup panjang dan melibatkan interaksi langsung antara pelanggan dengan perusahaan. Proses layanan diawali dari tahap pendaftaran pelanggan, yang kemudian dilanjutkan dengan proses verifikasi data. Setelah proses verifikasi selesai, melakukan perencanaan dan pemasangan jaringan pipa gas yang terhubung ke rumah pelanggan, termasuk pemasangan meteran gas sebagai alat pengukur pemakaian. Tahap selanjutnya adalah instalasi peralatan gas hingga kompor pelanggan dapat digunakan, yang ditandai dengan mengalirnya gas dan kompor yang dapat menyala dengan normal. Selain itu, setelah layanan aktif, juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan jaringan, pencatatan meter, serta penanganan keluhan atau gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan. Melalui layanan ini, tidak hanya berperan sebagai penyedia energi, tetapi juga dituntut untuk menghadirkan serangkaian layanan yang berkualitas agar pelanggan merasa puas.

Wilayah operasional PT XYZ Surabaya mencakup wilayah Surabaya dan Gresik Jawa Timur. Berdasarkan data disdukcapil, jumlah Kartu Keluarga (KK) di wilayah Surabaya dan Gresik memiliki total jumlah sebanyak 1.654.784 KK. Wilayah Surabaya sendiri memiliki 1.208.059 KK dan sementara Gresik memiliki sebanyak 437.725 KK yang tercatat. Sementara jumlah pelanggan aktif PT XYZ Surabaya hingga periode 2025 tercatat sebanyak 60.110 pelanggan aktif. Apabila dilakukan perhitungan sederhana, maka tingkat persentase pelanggan di wilayah tersebut hanya sekitar 3,65% atau dibulatkan menjadi 4% dari total populasi KK, Artinya sekitar 96% KK di wilayah Surabaya dan Gresik belum menggunakan layanan Gas Alam.

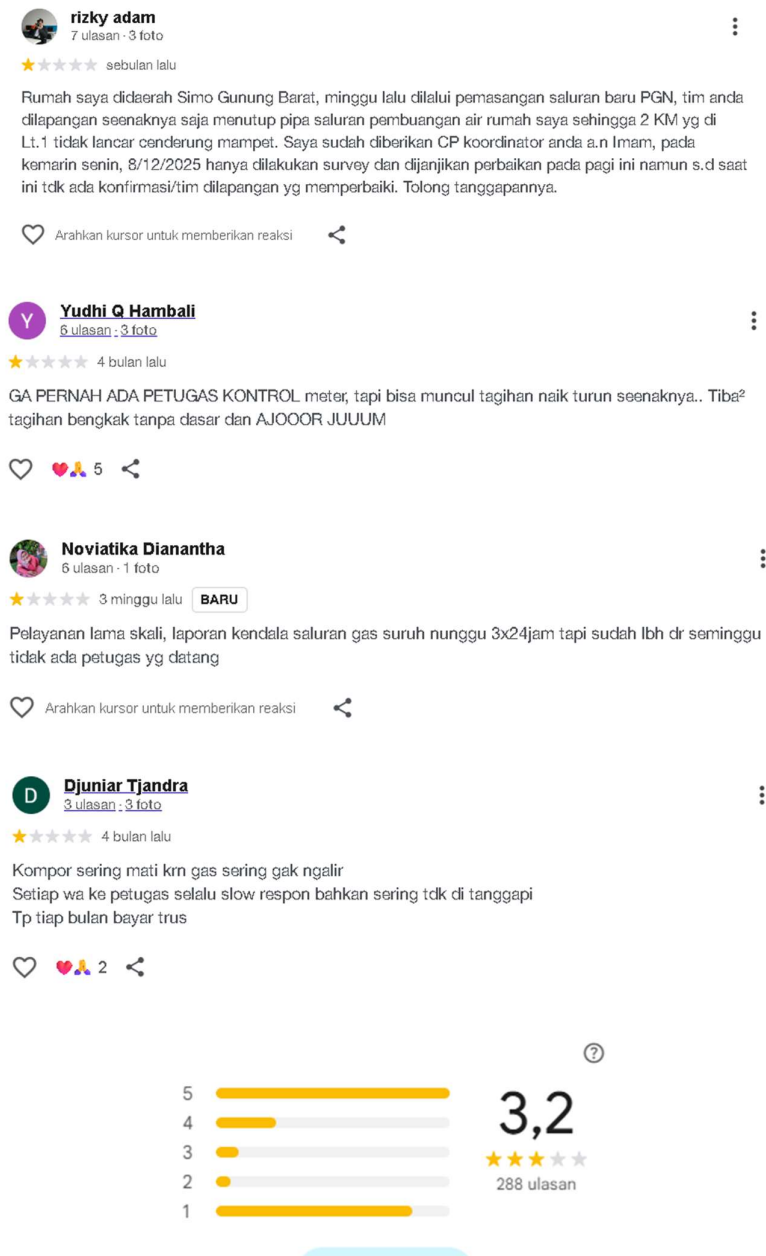


Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Populasi Dengan Pelanggan

(Sumber: Disdukcapil dan Data Internal PT XYZ 2025)

Dari perbandingan data pada gambar 1.1, menunjukkan bahwa adanya kesenjangan yang cukup besar antara potensi pasar dengan realisasi jumlah pelanggan aktual. Kondisi tersebut mencerminkan peluang pertumbuhan yang sangat luas, namun disisi lain kondisi tersebut juga menggambarkan rendahnya tingkat keminatan masyarakat. Hal ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk berlangganan.

Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dapat Pada Kondisi dilapangan, dimana masih ditemukan beberapa pelanggan mengeluhkan ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan realisasi yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu *platform* media yang dapat melihat adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan adalah melalui ulasan pada *Google Maps*. Keluhan yang ada, meliputi kekecewaan dari pelayanan PT XYZ Surabaya. Gambar 1.2 merupakan ulasan kekecewaan pelanggan dari ulasan *Google Maps*:



Gambar 1.2 Rating ulasan Google Maps PT XYZ Surabaya

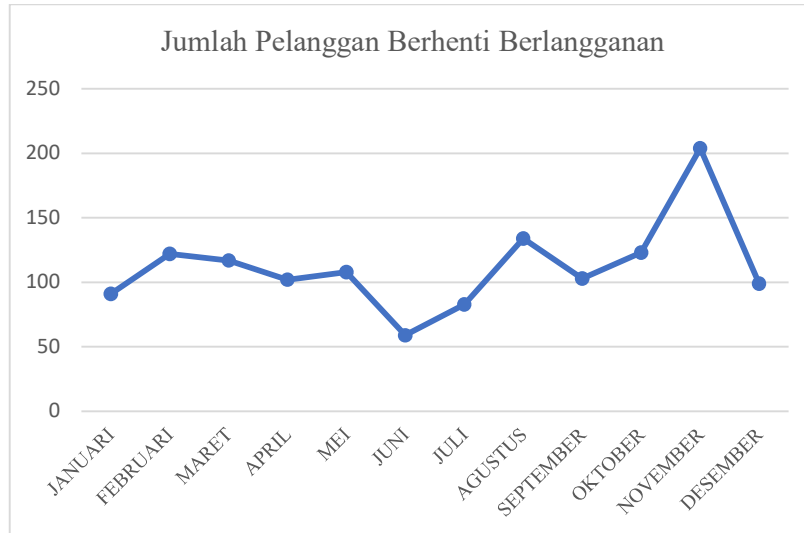
Sumber: *Google Maps* PT XYZ Surabaya

Berdasarkan gambar 1.2, dapat diketahui bahwa PT XYZ Surabaya mendapatkan rating rata-rata sebesar 3,2 dari 5 berdasarkan 288 ulasan pelanggan. Hasil 3,2 tersebut didapatkan dari hasil rata-rata penilaian skala 1-5 bintang dari

para pelanggan pada aplikasi ulasan Google Maps. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kenyataan kinerja atau persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya baik dan belum menunjukan tingkat kepuasan yang tinggi. Beberapa keluhan pelanggan yang tercantum dalam ulasan tersebut antara lain terkait keterlambatan penanganan gangguan saluran gas, kurangnya respons cepat petugas terhadap laporan pelanggan, ketidaksesuaian tagihan, serta kurangnya kontrol meter secara berkala. Selain pada keluhan yang ada pada ulasan google maps, ditemukan juga permasalahan yang ada dilapangan. Permasalahan yang ada dilapangan mencakup keluhan estetika rumah yang terganggu dengan adanya jalur pipa gas alam, harga yang cukup relatif mahal dibandingkan dengan produk layanan rumah tangga lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya indikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga pelanggan tidak merasa puas. Hal semua ini dapat terjadi karena adanya faktor internal dari perusahaan seperti kurangnya fasilitas penunjang operasional yang kurang memadai, kurangnya kompetensi dari internal karyawan, dan adanya kesenjangan keterampilan antar karyawan.

Permasalahan kepuasan pelanggan yang tidak ditangani secara tepat dapat berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam jangka panjang, sehingga hal terburuk yang kemungkinan akan terjadi adalah pelanggan akan berpindah menggunakan produk atau layanan lainnya. (Muhammad, dkk., 2024) menyampaikan bahwa kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan hubungan tegang antara konsumen dengan pelaku usaha sehingga berpotensi kehilangan bisnis. Hal itu sesuai dengan permasalahan yang sedang di hadapi oleh PT XYZ

Surabaya dan dapat dibuktikan dengan adanya pelanggan yang memutuskan untuk berhenti berlangganan gas alam. Berikut merupakan data pemberhentian berlangganan dari konsumen gas alam PT XYZ selama 2025, dapat dilihat pada berikut:



Gambar 1.3 Grafik Jumlah Pelanggan Batal Tiap Bulan

Sumber: Data Internal PT XYZ (2025)

Berdasarkan gambar 1.3, menunjukan hal yang tidak sesuai dengan harapan PT XYZ Surabaya, karena yang diharapkan oleh perusahaan adalah pelanggan akan tetap setia menggunakan layanan gas alam rumah tangga (gas alam) dalam jangka waktu selamanya. Grafik pada gambar 1.3, dapat diketahui populasi yang memutuskan untuk berhenti berlangganan pada tiap bulannya dengan total sebanyak 1.345 pelanggan. Berhentinya pelanggan akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena investasi yang ditanamkan pada jaringan pipa gas secara rata-rata untuk satu rumah sangatlah tinggi yaitu sebesar Rp4.000.000. Dari jumlah pelanggan yang berhenti berlangganan, dapat menjadi sebuah indikator penting

yang tidak dapat diabaikan, karena dapat memengaruhi keberlanjutan bisnis perusahaan. Penelitian yang dilakukan (Dwiyana, dkk., 2025) menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan oleh PT XYZ untuk melakukan upaya peningkatan kepuasan pelanggan sebagai upaya dalam mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Astrilyana & Yana, (2023) yang berjudul *Application of the Servqual Method for Evaluation of PDAM Service Quality*, meneliti tentang kepuasan pelanggan dalam bidang sumber daya air bersih. Penelitian tersebut menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan secara prioritas utama. Namun penelitian sebelumnya menggunakan hanya menggunakan dua atribut yang diangkat dari masing-masing dimensi servqual (*Reliability* dan *Responsiveness*) sehingga kekurangan yang dirasakan pelanggan belum tentu sepenuhnya muncul pada pertanyaan kuesioner yang diberikan serta jumlah responden. Penelitian terdahulu juga tidak mengadopsi analisis perangkingan guna mengetahui kesenjangan paling kecil atau atribut yang dinyatakan paling tidak memuaskan dari masing-masing dimensi. Jadi, *novelty* atau kebaruan pada penelitian ini terletak pada atribut yang digunakan dalam penelitian sebanyak empat dalam masing-masing dimensi servqual yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sehingga mampu memberikan analisis yang lebih komprehensif dari layanan yang diberikan oleh perusahaan serta dalam penelitian

ini mengadopsi analisis perankingan yang digunakan dalam masing-masing variabel guna untuk mengetahui atribut layanan yang paling dianggap memuaskan oleh pelanggan dan atribut mana yang dianggap paling tidak memuaskan oleh pelanggan.

Dari permasalahan yang ada pada perusahaan, diperlukan suatu metode pengukuran yang mampu mengidentifikasi secara jelas kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *Service Quality* (servqual). Konsep dasar servqual berasal dari *gap model* yang nantinya nilai layanan dapat diidentifikasi melalui selisih antara tingkat layanan yang diharapkan pelanggan dan setelah menerima pelayanan (Rahayu & Zahra, 2025). Metode ini, mengangkat 5 dimensi layanan yang akan digunakan sebagai dasar untuk dilakukan pengukuran, diantaranya adalah dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dengan metode servqual dapat mengetahui secara jelas seberapa besar nilai kepuasan pelanggan. Namun demikian, hasil servqual belum sepenuhnya memberikan gambaran mengenai prioritas perbaikan yang harus dilakukan terlebih dahulu. Oleh karena itu, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja nyata layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan pemetaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) perusahaan dapat mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan (Wardhana, 2024).

Dengan menggunakan kombinasi metode servqual dan IPA diharapkan mampu memberikan analisis yang komprehensif terhadap kualitas pelayanan Gas alam PT XYZ Surabaya dan memberikan hasil prioritas perbaikan dari layanan yang ada pada perusahaan.. Dengan adanya analisis yang terstruktur, perusahaan dapat menyusun strategi peningkatan kualitas layanan secara tepat sasaran guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat dibuat berdasarkan permasalahan yang telah dibahas di latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisa kepuasan pelanggan gas alam PT XYZ Surabaya berdasarkan pengukuran metode servqual?
2. Bagaimana mengetahui faktor layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisa kepuasan pelanggan Gas alam PT XYZ Surabaya dengan pengukuran metode *Service Quality* (Servqual).
2. Untuk mengetahui faktor layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### 1.4 Batasan Masalah

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

1. Dimensi kualitas layanan yang diukur untuk kepuasan pelanggan hanya pada lingkup Servqual (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*).
2. Penelitian yang dilakukan mengukur aspek kualitas layanan PT XYZ, tidak termasuk analisis faktor internal perusahaan seperti keuangan Perusahaan, manajemen *supply chain*, maupun strategi pemasaran dan operasional secara mendalam.

#### 1.5 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan sebagai sampel mewakili populasi pengguna Gas Alam PT XYZ Surabaya mengisi dengan jujur dan akurat sesuai dengan harapan dan pelayanan yang pernah dirasakan.
2. Data yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner dianggap akurat dan mewakili kondisi aktual layanan PT XYZ Surabaya.
3. Semua pegawai bekerja dengan baik dan kebijakan ataupun operasional pada perusahaan tidak menunjukkan adanya perubahan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a). Teoritis

1. Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai metode yang digunakan yaitu *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Dengan adanya penelitian ini, dapat melakukan pengujian teori-teori *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang sudah ada sesuai dengan permasalahan dan kondisi nyata.

### b). Praktis

1. Memberikan usulan prioritas perbaikan dan saran kepada perusahaan PT XYZ berdasarkan atribut yang memiliki kesenjangan paling tinggi dari setiap atribut yang diujikan.
2. Secara tidak langsung dapat menurunkan tingkat perpindahan atau hilangnya pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan gas rumah tangga secara jangka panjang.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang diperlukan, diambil dengan mengacu pada beberapa literatur yang digunakan. Literatur tersebut antara lain, pengertian jasa, pelayanan, kepuasan pelanggan, gas alam, metode *Service Quality* (Servqual), Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), populasi sampel penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, kuesioner, skala likert, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, atribut pengukuran kualitas layanan, penentuan jumlah responden, teknik pengambilan data, metode pengolahan data dan Langkah-langkah penyelesaian masalah.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang penyajian data yang meliputi analisis data serta interpretasi data untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan selanjutnya.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta pemberian saran untuk penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**