

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digitalisasi dan transformasi digital pada saat ini, sektor jasa mengalami perkembangan yang begitu pesat. Berdasarkan data resmi dari Badan Pusat Statistik (BPS), Pada ekonomi indonesia tumbuh sebesar 5,03% pada tahun 2024. Dari sisi lapangan usaha, sub sektor aktivitas jasa lainnya mencatat pertumbuhan tertinggi sebesar 9,80%, bahkan pada beberapa triwulan mengalami pertumbuhan di atas 10%. Perusahaan penyedia jasa, khususnya dalam bidang pelayanan publik, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan cepatnya perkembangan pada sektor jasa pada era digitalisasi, tentunya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga mengalami peningkatan yang signifikan. Masyarakat tidak hanya mengharapkan layanan tersedia, akan tetapi juga menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Dalam konteks tersebut, kepuasan pelanggan menjadi aspek yang krusial, karena akan mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pada suatu organisasi, karena pelanggan yang puas cenderung mempunyai tingkat kepercayaan dan loyalitas yang tinggi. Menurut Kotler (2025:70) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang ataupun kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Monica dan Marlius (2023) kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis maupun usaha tersebut. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus mampu mengelola kualitas pelayanan secara optimal agar dapat mempertahankan eksistensinya di tengah tuntutan masyarakat pada saat ini. Pada saat ini pelanggan tidak hanya menilai dari hasil akhir pada suatu layanan, akan tetapi juga memperhatikan proses pelayanan yang mereka terima dan rasakan. Kualitas pelayanan menjadi suatu faktor kunci dalam membentuk persepsi dan penilaian pelanggan terhadap suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan menjadi kunci keberlangsungan hidup organisasi dalam ekonomi global. Menurut teori yang dikatakan oleh Parasuraman kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam lima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai bagaimana pelanggan dapat merasakan pelayanan yang telah diberikan. Jika pada pelayanan yang diberikan dapat diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka akan tercipta kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk

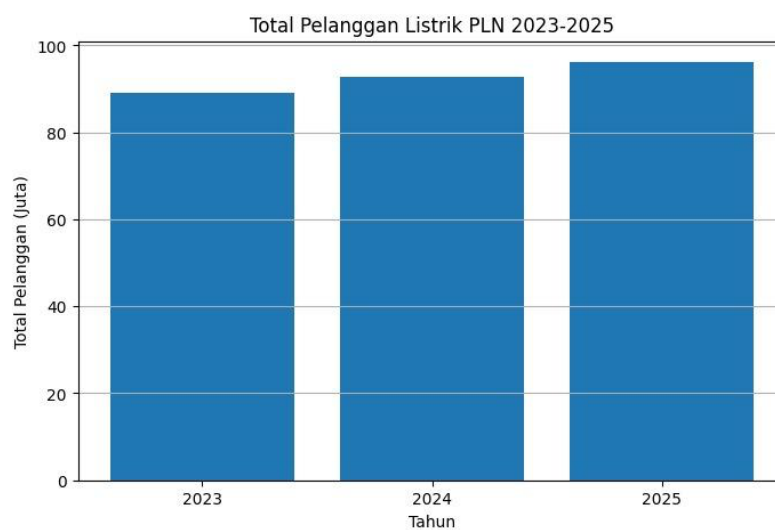
perkembangan dan pertumbuhan usaha bisnis sektor jasa. Maka dari itu, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pelayanan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan Monica dan Marlius (2023) menyatakan bahwa kualitas suatu layanan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lain pada pelanggan IndiHome juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Mahira *et al.*, 2021). Selain itu juga pada studi perusahaan layanan publik menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat memperbaiki persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Dari hasil penelitian tersebut dapat memperkuat pandangan bahwa kualitas dari pelayanan merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, penanganan keluhan pelanggan menjadi aspek yang penting dalam manajemen hubungan dengan pelanggan. Menurut teori dari Strauss dan Seidel (2004) Penanganan Keluhan merupakan usaha sistematis dari perusahaan untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keluhan yang dialami pelanggan dapat dipandang sebagai

sumber informasi yang penting dan berharga bagi perusahaan untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan.

Menurut Sulistiani (2025) penanganan keluhan pelanggan yang responsif dalam menangani keluhan dapat meningkatkan kualitas pelanggan. Karena kepuasan sikap pelanggan terhadap jasa merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan sistem pelayanan dan respon kebutuhan pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan pada PT PLN juga menemukan bahwa penggunaan keluhan yang responsif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pada praktiknya sering ditemukan kesenjangan antar standar kepuasan yang telah ditetapkan perusahaan dengan apa yang telah dialami berdasarkan pengalaman pelanggan. Beberapa pelanggan masih mengeluhkan lambatnya respons terhadap gangguan layanan, kurangnya kejelasan informasi, serta penyelesaian keluhan yang memerlukan waktu yang relatif lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya tantangan dalam implementasi pelayanan prima yang terjadi di lapangan.



**Gambar 1.1 Total Pelanggan Listrik PLN 2023-2025 di Indonesia**

Pada PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang penyedia energi listrik nasional memiliki peran yang strategis dan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan kehidupan masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan publik, PT. PLN dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan baik kepada pelanggan. Jumlah pelanggan listrik PT PLN (Persero) mengalami pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya. Menurut PT PLN (Persero) dalam *Statistik PLN 2023*, “jumlah pelanggan pada akhir tahun 2023 sebesar 89.153.278 pelanggan meningkat 4,11% dari akhir tahun 2022” . Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan energi listrik di masyarakat. Tren ini diperkirakan berlanjut pada tahun 2024 hingga 2025, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, pembangunan nasional, serta kebutuhan listrik di berbagai sektor, baik rumah tangga maupun industri. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa listrik telah menjadi kebutuhan utama dalam mendukung aktivitas ekonomi dan kehidupan masyarakat sehari-hari.

PT. PLN (Persero) ULP Ngagel merupakan salah satu unit layanan yang memiliki peran strategis karena berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dalam berbagai aktivitas operasional, seperti penyambungan listrik baru, penanganan gangguan jaringan, pencatatan meter listrik, hingga pengelolaan dan penyelesaian keluhan pelanggan. Sebagai ujung tombak pelayanan perusahaan, unit ini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif guna memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam pelaksanaannya, ULP Ngagel dihadapkan pada berbagai tantangan yang semakin kompleks. Peningkatan jumlah pelanggan menyebabkan

bertambahnya beban kerja yang harus ditangani oleh unit layanan, sementara di sisi lain ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Pelanggan tidak hanya menuntut kecepatan dalam pelayanan, tetapi juga ketepatan, kemudahan akses, serta kejelasan informasi dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti penerapan sistem pelayanan berbasis digital dan peningkatan standar operasional prosedur (SOP). Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan efektivitas

Penanganan keluhan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini dapat diidentifikasi melalui ulasan pelanggan pada media digital yang mencerminkan pengalaman pelayanan yang dirasakan. Ulasan tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu contoh ulasan pelanggan ditampilkan pada gambar berikut.



**Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan pada Google Review PT PLN ULP Ngagel**

*(Sumber: Google Review PT. PLN (Persero) ULP Ngagel, diakses tahun 2026)*

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, masih ditemukan adanya perbedaan temuan empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, beberapa penelitian lainnya menunjukkan hasil yang berbeda, di mana pengaruh kedua variabel tersebut tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada objek, karakteristik pelanggan, dan konteks pelayanan yang berbeda.

Selain adanya research gap, penelitian ini juga memiliki unsur kebaruan (novelty). Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN

(Persero) ULP Ngagel dalam konteks transformasi digital pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, PT PLN (Persero) telah mengimplementasikan berbagai layanan berbasis digital yang memungkinkan pelanggan memperoleh informasi layanan, menyampaikan pengaduan, serta memantau proses penyelesaian keluhan secara daring. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara konvensional, tetapi juga mempertimbangkan dinamika pelayanan pada era digital yang semakin berkembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan pada sektor pelayanan publik, khususnya di lingkungan PT PLN (Persero).

Oleh karena itu, lakukanlah penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel)”**. Pemilihan PT. PLN (Persero) ULP Ngagel sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya sebagai salah satu unit layanan yang melayani kebutuhan listrik masyarakat di wilayah Surabaya dengan tingkat kepadatan pelanggan yang tinggi. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan karakteristik pelanggan yang beragam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan penanganan keluhan mampu memenuhi harapan pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang ada, maka problematika penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel?
3. Apakah penanganan keluhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan penanganan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang

manajemen pemasaran dan pada manajemen pelayanan jasa yang berkaitan dengan kualitas pada layanan, penanganan, dan kepuasan pelanggan. Dari hasil yang didapat pada penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai hubungan antara kualitas pelayanan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan pelayanan publik.

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik bahasan yang serupa, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pada sektor jasa dan digitalisasi pelayanan. Dengan dibuatnya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas pemahaman akademik mengenai seberapa pentingnya integrasi antara kualitas pelayanan dan sistem penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT.PLN (Persero) ULP Ngagel sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan, memperbaiki sistem penanganan keluhan, serta meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah maupun pemangku kebijakan dalam mendorong peningkatan

kualitas pelayanan penanganan keluhan agar dapat membantu masyarakat dengan secara optimal optimal.

2. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah maupun pemangku kebijakan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan penanganan keluhan agar dapat membantu masyarakat dengan secara optimal optimal.