

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa profesional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara dan lain-lain.

Perkembangan pada sector jasa yang memenuhi hajat orang banyak seperti minyak bumi, air, listrik dilayani oleh BUMN. Sehubungan dengan hal tersebut maka BUMN yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak dalam 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 di mata 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.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta diharapkan adanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan. Sehingga pelayanan kepada pelanggan perlu mendapatkan perhatian bagi perusahaan.

Kualitas Pelayanan merupakan unsur yang penting juga dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Pemenuhan kebutuhan

pelanggan merupakan tujuan penting bagi setiap perusahaan.

PT. PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tugas sebagai penyedia jasa pelayanan listrik untuk masyarakat Indonesia yang selalu berhubung erat dengan masyarakat, karena merupakan produk yang selalu dibutuhkan masyarakat untuk keperluan sehari – hari. Dari berbagai layanan yang ditawarkan PT. PLN (Persero) misalnya Pemasangan Listrik Prabayar, Pemasangan Listrik Pasca Bayar, Permintaan Pelayanan Migrasi Listrik, Pelayanan Permintaan Perubahan Daya, Pelayanan Permintaan Perubahan Nama Pelanggan, Permintaan Perubahan Golongan tarif, dan Permintaan Penyambungan Sementara.

PT. PLN (Persero) menjadi satu-satunya perusahaan listrik milik negara yang berfungsi sebagai pembangkit, distribusi, membangun infrastruktur kelistrikan dan memproduksi listrik hingga menyalurkannya ke pelanggan yang tersebar di seluruh Indonesia. PLN berfungsi sebagai badan yang mengatur dan menetapkan besarnya Tarif Dasar Listrik negara. PT. PLN (Persero) membutuhkan strategi promosi guna untuk mempertahankan dan meningkatkan laba perusahaan. Agar perusahaan tidak mengalami kerugian yang besar terutama yang menyangkut bidang pemasaran produk-produknya, maka diperlukan strategi promosi pemasaran yang tepat dan efisien.

Permasalahan yang terjadi meliputi ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan masih belum bisa memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan masih ada kendala terbukti dengan masih adanya keluhan pelanggan dapat disajikan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Keluhan Pelanggan Bulan Mei – Juli 2020

NO	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan		
		Mei	Juni	Juli
1	Pemadaman Listrik Perumahan	50	57	54
2	Pembacaan Meter	60	60	60
3	Tagihan Listrik Membengkak	20	20	20

Tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah keluhan pelanggan cukup tinggi yaitu di atas 50 dari bulan Mei – Juli . Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih menunjukkan ketidakpuasannya. Permasalahan ini di sebabkan oleh:

1. Empati (*emphaty*)

Kurang nya komunikasi yang baik , membangun perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Contoh: tidak ada pemberitahuan/informasi kepada pelanggan secara terpadu dari perusahaan saat adanya pemadan listrik ,kerusakan saluran terjadi tiba-tiba.

2. Faktor Keandalan (*Realibility*)

Pelanggan mengeluhkan tentang pelayanan pada PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta.

Contohnya : Pelayanan PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta yang kurang cepat dan lamanya penanganan terhadap keluhan pelanggan karena terlalu banyak keluhan pelanggan dan keterbatasan karyawan yang bertugas apalagi jika pemadaman

terjadi malam hari sehingga pelayanannya kurang cepat, PT.PLN sendiri bisa merespon keluhan pelanggan paling lama 1 Minggu dan paling cepat 4 hari.

Berbagai macam pelayanan yang ditawarkan PT. PLN (Persero), pada saat ini konsumen banyak sekali yang mengeluhkan tagihan listrik melonjak yang di akibatkan karena adanya pandemic Covid-19 yang mengharuskan masyarakat melakukan segala kegiatadan pekerjaannya di rumah karena adanya himbauan dari pemerintah tentang adanya *work from home*.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk menulis di PT. PLN yang dituangkan dalam judul yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta?
3. Bagaimana kondisi Kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta?
4. Bagaimana Pengaruh kualitasnya pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta?
5. Bagaimana hambatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan usaha apa saja yang dilakukan PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta ?

1.3 Tujuan penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana gambaran umum mengenai perusahaan PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta
2. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta
3. Mengetahui bagaimana kondisi kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitasnya pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Purwakarta
5. Mengetahui hambatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan usaha apa saja yang dilakukan PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya peneliti mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Bagi Perusahaan

