

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan profesionalisme sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan sebuah produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas atas apa yang mereka telah dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya 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.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) 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 bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

PT. PLN yang berstatus Persero Tertutup merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Penyediaan tenaga listrik tersebut meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, dan distribusi serta melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik serta pengembangan penyediaan listrik sesuai perundang-undangan yang berlaku. Menurut catatan dan data yang ada, dilihat dari kenaikan jumlah pelanggan dan kapasitas pembangkitnya, sejak 30 tahun terakhir PLN berkembang sangat pesat. Setelah melewati masa krisis dari 1998 sampai 2003, kedepannya PLN kembali tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan dan dinamika masyarakat. Memang, saat ini energi listrik merupakan satu-satunya energi paling banyak pemakainya. Ia merupakan energi yang makin menempati peran (paling) penting dalam kehidupan. Dari awal 1970-an sampai akhir 1990-an (saat terjadi krisis moneter),

kapasitas dan penjualan tenaga listrik dari PLN tumbuh rata-rata 15,6 persen pertahun.

Terlepas dari kekurangan dan kelebihan yang dimiliki PLN sebagai penyuplai energi listrik satu-satunya, kita masih merasakan berbagai bentuk ketidakpuasan sebagai pelanggan. Keluhan – keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PLN diantaranya: biaya rekening listrik yang membengkak, pencatatan meteran yang asal tebak, pemadaman listrik secara sepihak, perbaikan kerusakan yang lamban, penanganan gangguan listrik yang kurang cepat, pemasangan listrik tidak sesuai dengan pesanan, dan lain-lain.

Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan system kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam buku Kotler (1997:53) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Pelanggan sebagai objek yang harus dipuaskan mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda. Tentang bagaimana pelayanan yang baik harus PLN ini berikan pada pelanggan. Hal itu bisa berupa pencatatan meteran listrik yang tidak asal tebak dari petugas PLN, tingkat pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan, pemasangan listrik baru tidak memakan biaya yang relatif mahal dan pelaksanaannya cenderung cepat dari petugas PLN serta tidak mudahnya pihak PLN dalam memberikan denda dan pemutusan listrik secara sepihak.

Setelah peneliti melakukan studi lapangan tahap awal, kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango peneliti melihat bahwa ada sebuah kenyataan yang cenderung tidak sesuai dengan harapan. Masalah pasang baru listrik, saat ini bukanlah hal yang sulit. Asal prosedur yang disyaratkan dipenuhi maka pasang baru pun akan segera diproses dengan waktu yang relatif cepat dan biaya yang terjangkau. Namun, pelaksanaannya cenderung lamban dan memakan biaya yang lumayan mahal. Sebagai

konsumen, masyarakat belum menikmati pelayanan seperti yang diharapkan, padahal masyarakat senantiasa membayar tagihan listrik sebagai bentuk tanggung jawab. Bahkan PLN pun akan mudah memberikan sanksi seperti denda dan pemutusan sambungan listrik kepada konsumen jika konsumen terlambat membayar tagihan listrik. Dinamika ini yang harus diperhatikan oleh pihak PT. PLN (Persero) UPP Bone Bolango kedepan. Dengan melihat fenomena ini menyebabkan penulis untuk mencoba melakukan penelitian di instansi PT. PLN (Persero) UPP Bone Bolango dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pencatatan meteran listrik yang asal tebak dari petugas PLN
2. Tingkat pelayanan yang diberikan PLN belum sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan.
3. Pemasangan listrik baru memakan biaya yang relatif mahal dan pelaksanaannya cenderung lamban dari petugas PLN.
4. Mudahnya pihak PLN memberikan denda dan pemutusan listrik secara sepihak.
5. Kurangnya loket pembayaran listrik secara online (voucher listrik)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) UPP Bone Bolango ini adalah : **“Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Bone Bolango.**

1.5 Manfaat Penelitian

Sementara manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat bagi peneliti :

Menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah pada Universitas Negeri Gorontalo dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyandang gelar sarjana ekonomi manajemen.

b. Manfaat untuk praktisi :

Sebagai bahan pertimbangan pihak PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Bone Bolango dalam mengambil kebijakan

tentang bagaimana meningkatkan pelayanan jasa listrik kepada para pelanggan.

c. Manfaat untuk akademisi :

- Sebagai bahan informasi kepada para pembaca, terutama bagi mereka yang ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pemakai jasa listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan.
- Untuk menjadi bahan bacaan/literatur kepustakaan khususnya pada Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.