

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

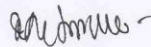
**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PLN (Persero) RAYON TELAGA KOTA GORONTALO**

Oleh

**SITI RACHNIAR BEMPAH  
NIM. 921 410 170**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



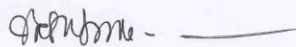
**Drs. Maha Atma Kadji, M.Si  
NIP. 19660113 200312 1 001**

Pembimbing II



**Drs. Rusli Isa, M.si  
NIP. 19660706 200501 1 001**

Gorontalo, Juni 2014  
**Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen**



**Drs. Maha Atma Kadji, M.Si  
NIP. 19660113 200312 1 001**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini menuntut organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), haruslah bisa membuat inovasi baru. Apalagi PLN bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Industri di Indonesia semakin berkembang, sehingga membutuhkan tenaga listrik yang lebih banyak. Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan pelanggan.

Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat, mempunyai fungsi sebagai penerang dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktifitas sehari-hari. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa listrik memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sumber daya manusia merupakan faktor mutlak yang diperlukan dalam suatu organisasi, baik pada instansi pemerintah, perusahaan atau usaha sosial. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai buruh, karyawan, pekerja, pegawai yang pada hakekatnya merupakan asset dalam organisasi. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas manusia terutama pegawai. Dengan memotivasi pegawai diharapkan dapat meningkatkan pula kinerja pegawai suatu organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin

dan kinerja yang tinggi dapat diciptakan apabila ada motivasi/dorongan yang besar dari pimpinan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam organisasi yang mempunyai peranan penting, dimana maju mundurnya suatu organisasi bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang yang ada didalamnya. Penekanan perhatian pada faktor manusia dalam organisasi, bukan berarti bahwa faktor-faktor lain tidak memegang peranan penting, karena berbagai faktor yang diperlukan dalam organisasi saling menunjang dan melengkapi, atau dengan kata lain bersinergi satu sama lainnya.

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan/keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan bertahan berlangganan.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan

PLN. Tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PLN melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan *pelayanan*.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. (Richard Oliver,1997).

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bergerak di bidang pelayanan seperti penjualan listrik. Tujuan dari PT. PLN untuk menyediakan serta melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan akan tenaga listrik. Dalam memberikan manfaat listrik untuk kepentingan pelanggan, maka perusahaan harus dapat melayani setiap kepentingan tersebut dengan cara melakukan pembayaran setelah adanya pemakaian listrik yang akan menimbulkan adanya piutang kepada perusahaan.

Pada PT. PLN (Persero) ini memiliki manajemen yang menjalankan aktivitas perusahaan untuk melayani pelanggan.

PT. PLN (Persero) Rayon Telaga adalah PLN Area Pelayanan dan Jaringan yang melayani khusus Provinsi Gorontalo, berada dibawah Unit Induk PLN Wilayah Suluttenggo, merupakan Area Pelayanan terbesar ketiga dalam wilayah Suluttenggo setelah Area Manado dan Palu.

Di Indonesia sendiri PT. Perusahaan Listrik Milik Negara (PLN) sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan rakyat akan energy listrik. PT PLN di Indonesia mempunyai dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik pra bayar (Listrik Pintar). Kedua program tersebut dapat dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk area Gorontalo.

Observasi awal yang di lakukan peneliti di PT. PLN (Persero)Rayon Telaga, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan diantaranya lambannya pelayanan terhadap pelanggan terutama dalam hal pemasangan listrik (pasang baru), tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan, pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero). Begitu banyak kerugian yang dialami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PT. PLN (Persero). Masyarakat yang mengandalkan pekerjaannya dengan listrikpun tidak dapat bekerja.

Disisi lain kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan PT. PLN (Persero). Tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PT. PLN melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Telaga untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terletak pada lima dimensi service quality yaitu dari bentuk fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Kepuasan pelanggan diukur dari kinerja pelayanan karyawan mengenai suatu produk atau jasa yang dihasilkan, yaitu ; kinerja yang wajar, kinerja yang ideal, dan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang yang di atas maka penulis memerlukan kajian yang lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dari itu penulis tertarik untuk menulis judul *“Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon telaga Kota Gorontalo”*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1 Lambannya pelayanan terhadap pelanggan terutama dalam hal pemasangan listrik (pasang baru);
- 1.2.2 Tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan;
- 1.2.3 Pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah ; Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah ; Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Dijadikan sarana untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo ;
2. Mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan yang ada pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo sebagai pengembangan ilmu pengetahuan SDM ;

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan PT PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.