BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Seperti yang kita ketahui dunia persaingan saat ini semakin ketat. Apalagi saat ini perkembangan perusahaan yang bergerak dibidang jasa semakin kompetitif. Dengan ditandai banyaknya perusahaan tersebut yang menawarkan jasa kepada masyarakat dengan karakteristik yang berbeda-beda. Perusahaan jasa yang ingin bertahan hidup dan berkembang harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:28): Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Konsumen yang setia atau pelanggan yang mempunyai komitmen terhadap suatu perusahaan atau merek, memiliki kecintaan emosional kepada suatu merek atau perusahaan tersebut. Para pelanggan yang menyukai perusahaan atau merek dapat tercermin dalam sikap atau gaya yang mereka timbulkan. Sikap pelanggan ini menggambarkan komitmen

terhadap perusahaan. Oleh karena itu ditengah persaingan yang semakin ketat ini diperlukan upaya untuk membina hubungan yang baik antara penyedia jasa dan pelanggan, sehingga terjalinnya kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus ini diharapkan dapat menghasilkan bisnis ulangan (*repeat business*). Dengan upaya ini diharapkan para pelanggan memperoleh kepuasan sesuai harapannya, bersedia membayar dengan harga yang ditetapkan dan mempunyai perasaan komitmen kuat terhadap perusahaan sehingga bersedia untuk menggunakan kembali dimasa mendatang.

Kepuasan pelanggan paling penting bagi pihak perusahaan, karena kepuasaan pelanggan sangat mempengaruhi *income* suatu perusahaan. Jika pelanggan puas dengan layanan yang di berikan perusahaan maka pelanggan akan menjadi pelanggan tetap (loyal terhadap perusahaan). Dengan pelanggan puas dan loyal maka akan mengakibatkan *income* perusahaan tersebut meningkat, demikian sebaliknya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001:1997). Jadi kepuasaan pelanggan merupakan persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sederhana saja, pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih

banyak dan lebih sering dengan perusahaan tersebut. Mereka membeli lebih banyak sepanjang waktu, dan membeli lebih sering. Mereka juga merekomendasikan perusahaan yang mereka rasa pelayanannya bagus kepada kerabat dan teman-temannya.

Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan berbagai produk dan pelayanan. Salah satunya adalah PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, pulsa listrik (Prabayar) dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini di sebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (*backward linkage*) dan daya dorong ke depan (*forward linkage*) yang relatif besar.

Begitupun dengan PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo merupakan perusahaan yang berhubungan dengan penyaluran tenaga listrik satu-satunya di Gorontalo, yang terletak di Jln. M. Thayeb Gobel Kel. Tapa, Kec. Sipatana, Kota Gorontalo. Perusahaan ini melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan listrik pintar (pulsa listrik/prabayar) merupakan produk terbaru dari PT. PLN (Persero). Seperti halnya kebutuhan yang paling tidak dapat dipisahkan dari masyarakat adalah listrik. Seiring dengan kemajuan teknologi elektronik yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam menjalankan rutinitasnya, seperti komputer,leptop,mesin cuci,kulkas,tv,dll yang pada dasarnya memerlukan listrik. Hal ini yang menjadikan masyarakat membutuhkan listrik untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Setiap bulannya PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo memiliki peningkatan pelanggan yang melakukan tambah daya.

Peningkatan tersebut dapat dilihat pada tabel pelanggan yang melakukan penambahan daya pada tahun 2014 :

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	198
2	Februari	134
3	Maret	230
4	April	147
5	Mei	252
6	Juni	250
7	Juli	116
8	Agustus	327
9	September	399
10	Oktober	321
11	November	251
12	Desember	265
Jumlah Pelanggan		2.890

Sumber : PT. PLN Rayon Telaga Cabang Gorontalo

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa pelanggan yang melakukan tambah daya pada bulan januari berjumlah 198 orang, sedangkan pada bulan februari jumlah pelanggan yang melakukan tambah daya meningkat menjadi 134 orang, bulan maret meningkat menjadi 230 orang, sedangkan bulan april memiliki penurunan pelanggan menjadi 147 orang dan meningkat kembali pada bulan mei menjadi 252 orang, bulan juni menurun menjadi 250 orang, pada bulan juli menurun menjadi 116 orang, pada bulan agustus meningkat kembali menjadi 327 orang, bulan september meningkat menjadi 399 orang. Bulan oktober menurun menjadi 321 orang, bulan november menurun menjadi 251 orang, dan pada bulan desember meningkat menjadi 265 orang. Dari data-data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo memiliki jumlah pelanggan yang setiap bulannya berbeda.

Seperti halnya perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa terkadang yang menjadi titik permasalahan adalah kualitas

pelayanan seharusnya yang dapat menjadi perhatian yang utama dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terlihat masih belum maksimal. Kualitas pelayanan yang tidak maksimal mengakibatkan banyaknya keluhan pelanggan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelanggan merupakan prioritas utama suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo.

Terlihat pula bahwa pemberian pelayanan masih sangat terbatas. Jika diukur berdasarkan titik permasalahan dengan menggunakan presentase untuk mengukur kelemahan dari dimensi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk pada meteran jika diukur berdasarkan presentase sebesar 20% pelanggan yang merasa belum puas karena masih memiliki kelemahan dalam pencatatan angka pada meteran yang tidak sesuai. Dari segi harga sebesar 25% pelanggan yang tidak puas karena PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo memberikan harga yang dapat berubah yang bisa saja mengalami fluktuasi naik atau turun yang tergantung pada tiga indikator yakni harga minyak (BBM), KURS, dan inflasi. Dari segi emosional sebesar 35% pelanggan belum merasa puas atas penggunaan produk yang berbentuk jasa dari PT. PLN (Persero) karena penanganan keluhan masih lambat. Contohnya penanganan tambah daya dan pemasangan baru. Dari

segi biaya sebesar 20% pelanggan yang tidak puas dikarenakan ketidak profesionalnya karyawan dalam memberikan informasi biaya kepada pelanggan yang harus mengeluarkan biaya tambahan. Sedangkan dari segi kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo masih belum maksimal di karenakan fasilitas ruang tunggu, peralatan yang di gunakan masih terbatas. Seperti meteran untuk melakukan tambah daya. Hal ini yang mengakibatkan pelanggan masih kurang puas atas pelayanan yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka salah satu solusi yang dapat dijadikan alternatif untuk memperbaiki kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Seperti yang kita ketahui kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:11) diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Hal ini dapat di jadikan variabel solusi bagi penanganan kepuasan pelanggan. Untuk itu, peneliti ini lebih di dasarkan pada kajian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada PT. PLN Rayon Telaga Cabang Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-

permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Kelemahan pada kualitas produk seperti contohnya pada meteran, sering terjadi kesalahan dalam pencatatan angka dimeteran.
2. Kurang profesionalisme karyawan dalam memberikan informasi biaya kepada pelanggan.
3. Penanganan keluhan pelanggan yang masih lambat, Seperti keluhan dalam penambahan daya dan pemasangan baru.
4. Tidak menentunya harga.
5. Fasilitas yang disediakan pada ruang tunggu masih terbatas. Serta ketersediaan peralatan perusahaan yang digunakan untuk melayani keluhan pelanggan dalam melakukan tambah daya dan pemasangan baru seperti meteran masih terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarakan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneilitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan pada PT. PLN

(Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan perbandingan antara teori Manajemen Pemasaran khususnya dalam pemasaran jasa tentang kualitas pelayanan dan kepuasaan pelanggan yang didapat dengan keadaan yang terjadi di lapangan apakah sama dengan keadaan yang sebenarnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi perusahaan, dalam hal ini PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo, untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dengan memberikan masukan bagi pimpinan dan karyawan dalam upaya memberikan kepuasaan terhadap pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Telaga.