

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Pelanggan yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pelanggan ini juga ada dorongan akan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dewasa ini yang semakin meningkat. Pelanggan saat ini semakin kritis dan menuntut. Hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan konsumen pada kolom media cetak. Meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa informasi keluhan pelanggan di media cetak tidak selalu dapat menjadi patokan yang tetap untuk melihat perilaku pelanggan yang mengeluh.

Kepuasan pelanggan menjadi hal yang krusial bagi perusahaan jasa sebab perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai dan Manfaat yang lebih terhadap pelanggan, sehingga produk yang ditawarkan tampak berbeda dengan produk pesaing. Kualitas menjadi salah satu faktor pertimbangan terhadap pelanggan sebelum membeli produk. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan Manfaat dan fungsinya, daya tahan dan ketidak tergantungan pada produk lain. Dengan

kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dihati pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Di dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis, umumnya yang harus diperhatikan perusahaan adalah orientasi pelanggan atau *customer orientation*. Dan khususnya pada dunia bisnis yang bergerak dibidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan, maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama pelayanan.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

dalam hal kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dalam Sigt dan Oktafani, 2014).

Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak pada kepuasan dari pelanggan yang menggunakan jasa atau barang dari perusahaan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono dan Diana dalam Syamsi (2008: 26) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat kepada perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Tentunya hal tersebut menjadi perhatian dari para penyedia jasa. Pelanggan pasti akan

mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum, jika kenyataan dibawah harapan, pelanggan cenderung tidak puas, kalau kenyataan sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas serta kenyataan melampaui harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Oleh karena itu, setiap perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya haruslah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dan harus memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui pelayanan yang baik sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang akan memberikan keunggulan pada *customer value*. *Customer value* merupakan nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan yang ditawarkan kepadanya.

Pelanggan tentu menginginkan adanya pelayanan yang baik, termasuk pelayanan pada PT PLN Persero. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Fokus Penelitian ini yakni pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo tepatnya di Jalan Jendral Sudirman Nomor 63 Kota Gorontalo. PT. PLN Persero Kota Gorontalo, merupakan salah satu perusahaan Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam bidang energy, khususnya Listrik. PT. PLN dipercaya oleh Pemerintah untuk mengelola dan memanager masalah kelistrikan mulai dari masalah distribusi sampai dengan masalah pemeliharaan. dalam perkembangannya, untuk menunjang operasionalisasi serta menjamin kualitas dan kenyamanan para konsumn, PLN telah melakukan gebrakan dalam hal modernisasi peralatan.

Pemilihan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo dikarenakan terdapat berbagai masalah terutama akhir-akhir ini munculnya berbagai keluhan masyarakat dalam berbagai forum serta media massa ataupun media sosial. Keluhan tersebut berupa ketidak senangan dari masyarakat selaku pelanggan, dimana masyarakat sangat tidak suka adanya pemadaman bergilir yang dapat mengganggu aktivitas dari masyarakat. Hal tersebut menunjukkan sikap ketidakpuasan pelanggan atas berbagai hal termasuk pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Selain itu, ketidakpuasan pelanggan juga dapat dilihat dari keluhan pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai pelonjakan pembayaran padahal pada bulan sebelumnya pembayaran tagihan tidak begitu besar.

Kemudian masalah dapat pula diamati dari banyaknya permintaan penambahan daya listrik dikarenakan faktor kebutuhan dan ada juga

pelanggan yang ingin memiliki kepuasan dalam menggunakan tenaga listrik dan untuk mereka yang ingin membuka usaha untuk kegiatan bisnis. Namun dilain hal ada sebagian anggota masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya meminta penambahan daya tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Area Gorontalo baik dalam hal penyampaian keluhan, waktu pelaksanaan/pengerjaan, maupun biaya. Hal itu tentunya terkait dengan kualitas pelayanan dan merupakan sebuah keluhan masyarakat yang menjadi pelanggan dari PT. PLN (Persero) Area Gorontalo

Masalah-masalah ketidakpuasan pelanggan tersebut dikarenakan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Hal tersebut terlihat dari target pekerjaan yang belum sepenuhnya mampu. Berbagai hal mengenai pelayanan tersebut juga dapat dilihat dari aspek assurance dimana sebuah janji pelayanan tidak dapat ditepati oleh pihak PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Penanganan keluhan juga tidak dengan cepat ditangani sehingga masyarakat terkadang harus menunggu secara bergilir berdasarkan waktu penyampaian keluhan yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dijabarkan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Adanya pelayanan yang kurang optimal dalam hal kelistrikan terutama dapat dilihat dari frekuensi pemadaman yang sering dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo yang dapat mengganggu aktivitas dari masyarakat. Keluhan juga dapat dilihat dari keluhan pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai pelonjakan pembayaran padahal pada bulan sebelumnya pembayaran tagihan tidak begitu besar.
2. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Penanganan keluhan juga tidak dengan cepat ditangani sehingga masyarakat terkadang harus menunggu secara bergilir berdasarkan waktu penyampaian keluhan yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo..

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka di rumuskan permasalahan penelitian yakni seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai mamfaat dan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo.