BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak tinggi dan cepat, khususnya bagi kebutuhan industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatnya masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Saat ini kebutuhan penerangan sangat vital bagi masyarakat, energi listrik dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan juga proses produksi yang melibatkan barang-barang elektronik dan alat-alat/mesin industri. Mengingat begitu besar dan pentingnya manfaat energi listrik sedangkan sumber energi pembangkit listrik terutama yang berasal dari sumber daya tak terbarui keberadaannya terbatas, maka untuk menjaga kelestarian sumber energi ini perlu diupayakan langkah-langkah strategis yang dapat menunjang penyediaan energi listrik secara optimal dan terjangkau.

Salah satu kasus yang terjadi di daerah pedan yaitu pemadaman listrik, beban listrik terlalu berat, trafo meledak tersambar petir, petugas sering terlambat datang dan perhitungan tagihan kurang akurat. Masyarakat pedan mengeluhkan pelayanan reaksi cepat

453 yang dinilai hanya slogan. Seorang warga pedan melaporkan gangguan listrik pada PLN dikarenakan meteran pada rumah terbakar, itu pun kualitas penanganan rendah sebab dalam waktu 1-2 hari terjadi lagi ada percikan api dirumah warga tersebut. Dan reaksi petugas sangat lambat lebih dari satu jam petugas PLN baru tiba dilokasi. Ini membutikan kualitas kerja petugas yang diturunkan tidak memadai dan merugikan bagi masyarakat.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000 :61). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler,2000:50). Apabila kinerja berada di bawah kepentingan, konsumen akan merasa kecewa, dan apabila kinerja sesuai dengan kepentingan, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi kepentingan, konsumen sangat puas.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut kemulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Assefaff,2009:174).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu memperhatikan dimems ikualitas pelayanan jasa, adapun dimensi kualitas pelayanan menurut (Freddy Rangkuti : 2006) meliputi*responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (buktilangsung). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan

akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untu meminimalisasikan masalah. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJPedan"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakahkualitaspelayananjasameliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruhterhadapkepuasanpelanggan?
2. Variabelapa yang dominanberpengaruhterhadappada PT. PLN (Persero) APJ Klaten?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendepkripsikan seberapa pengaruh kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mendeskripsikan variable apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 ManfaatPenelitian

ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis

   Sebagai wadah pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Penelitian ini juga sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengevaluasi kualitaspelayanan pada kantor PT PLN (Persero) UPJ Pedan.

2. Bagi perusahaan

   Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi PT PLN (Persero) UPJ Pedan.

3. Bagi masyarakat

   Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) UPJ Pedan, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) UPJ Pedan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam prakteknya.