

# **BAB I      PENDAHULUAN**

## **1.1      Latar Belakang Masalah**

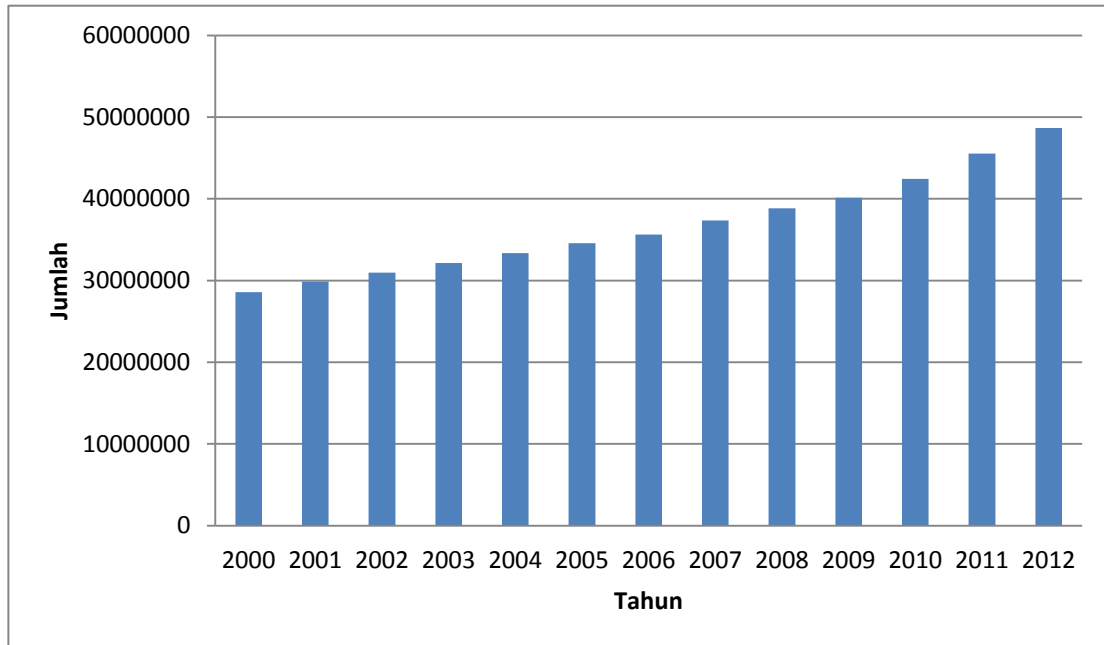
Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk (Kotler 2000:428).

Salah satu jasa yang berperan penting dalam kehidupan manusia adalah jasa penyedia energi listrik. Listrik adalah sumber energi yang paling penting di muka bumi ini, tanpa kehadiran listrik di era modern ini dapat dipastikan semua kehidupan akan lenyap. Saat ini sudah banyak cara untuk menghasilkan listrik antara lain memanfaatkan Energi yang dihasilkan dari air, minyak, batu bara, angin, panas bumi, nuklir, matahari, dan lainnya. Listrik memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat dan dunia industri. Selain itu, hadirnya listrik juga dapat mendatangkan efisiensi dan efektivitas terutama dalam kehidupan serta di bidang industri.

PT Perusahaan Listrik Negara atau yang sering dikenal PLN merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayan yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara), oleh karena itu PT PLN harus selalu meningkatkan kinerja pelayanannya dengan sebaik mungkin agar tidak mengecewakan pelanggan. Sebagai pemegang aspek listrik negara terbesar dituntut untuk tetap memberikan kinerja terbaik dalam memenuhi kebutuhan listrik di Indonesia. Meskipun PT PLN adalah perusahaan yang berkuasa penuh di bidang jasa pelayanan ini tidak menutup kemungkinan bahwa di masa depan nanti akan ada perusahaan-perusahaan yang dapat menyaingi PT PLN.

Berdasarkan laporan dari badan pusat statistik pengguna listrik di Indonesia dari tahun 2000 hingga tahun 2012 mengalami pertumbuhan yang signifikan, di tahun 2000 pengguna listrik di Indonesia sebanyak 28.595.405 pelanggan sedangkan

padatahun 2011 memiliki jumlah pelanggan sebanyak 45.521.000 dan pada tahun 2012 memiliki jumlah pelanggan sebesar 48.659.667. Gambar I.1 menunjukkan peningkatan pengguna listrik di Indonesia dari tahun 2000 hingga 2012.



**Gambar I.1 Jumlah Pelanggan PT PLN 2000-2012**

**Sumber : [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)**

Dilihat dari Gambar I.1 bahwa terdapat kenaikan jumlah pelanggan yang signifikan, hal ini disebabkan karena pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin pesat dan kebutuhan masyarakat akan listrik meningkat sehingga pelanggan PT PLN (Persero) meningkat tiap tahunnya. Sebagai perusahaan yang melayani kepentingan umum, PT PLN (Persero) selama ini telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan tenaga listrik. Berbagai program kerja telah dilakukan PT PLN (Persero) melalui unit-unit PLN Wilayah/Distribusi untuk meningkatkan pelayanan, yaitu dalam rangka mencapai visi perusahaan.

Untuk mengetahui sejauh mana layanan yang telah diberikan oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan tenaga listrik dari sudut pandang pelanggan, maka PT PLN terus

menerus memantau tingkat kepuasan pelanggannya, yaitu dengan cara melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

**Tabel I.1 IKP Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang**

Sumber : laporan hasil survei kepuasan pelanggan PT PLN (persero) 2011

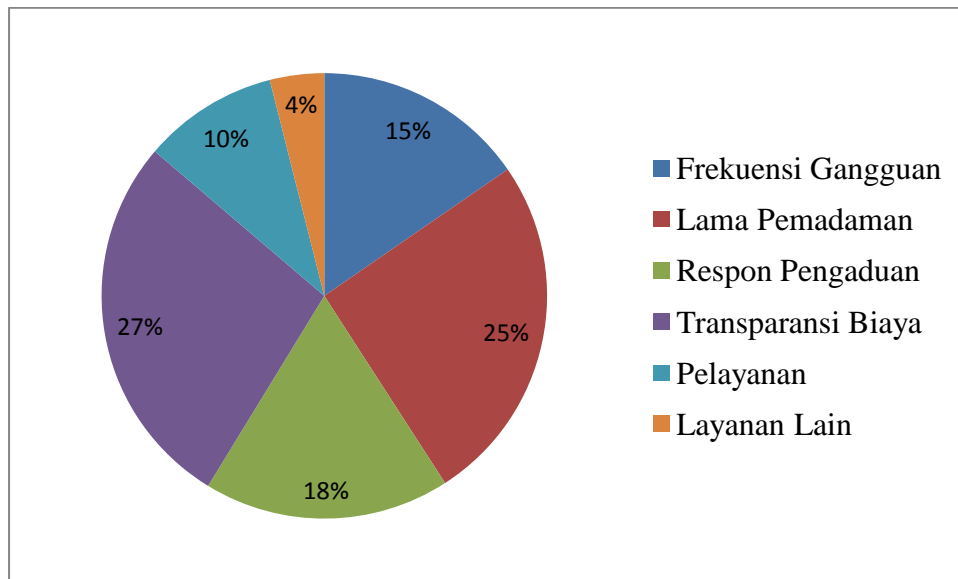
Wilayah	IKP Resp. RT	IKP Resp. NonRT	IKP Total Resp.
Distribusi Jaya & Tgr	-0.9254	-0.766	-0.8789

**Tabel I.2 Arti Nilai Skala IKP**

Skala	Arti
< 1	Jika nilai kurang dari 1 maka melambangkan bahwa konsumen kurang puas
> 1	Jika nilai lebih dari 1 maka melambangkan bahwa konsumen puas

Berdasarkan Tabel IKP distribusi Jakarta Raya dan Tangerang di atas, bahwa indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan untuk wilayah Jakarta Raya dan Tangerang berada pada kategori kurang puas dengan nilai -0.8789. Sementara untuk IKP responden RT dan IKP responden non RT juga berada dalam kategori kurang puas dengan nilai -0.9254 dan -0.766. Jika nilai SKP sudah melebihi 1 maka pelanggan dianggap sudah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PLN.

Dari hasil survei ini didapatkan enam dimensi pelayanan PLN. enam dimensi PLN tersebut adalah hal-hal yang paling berpengaruh bagi pelanggan dalam hal layanan listrik yang diberikan oleh PLN. Enam dimensi tersebut dapat mewakili keseluruhan pelayanan PLN, maka dari itu enam dimensi ini menjadi acuan utama untuk proses perbaikan ini. Dalam Gambar I.2 menjelaskan proporsi-proporsi dari 6 aspek tersebut.



**Gambar I.2 Proporsi Aspek-Aspek yang Berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan**

Sumber : *Performance Importance Analysis* wilayah per aspek distribusi Jakarta Raya dan Tangerang PT PLN (Persero)

Dilihat dari Gambar I.2 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 aspek yang paling penting dilakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan PT PLN (Persero). Dari ke 6 aspek tersebut aspek transparansi biaya dan lama pemadaman adalah aspek yang memiliki persentase yang paling besar, itu mengartikan bahwa para pelanggan PT PLN (Persero) kurang puas dengan 2 hal tersebut, dan tingkat kinerja dari PT PLN (Persero) masih di bawah keinginan konsumen. Pihak PT PLN (Persero) harus bisa mengatasi hal ini agar pelanggan puas atas kinerja PT PLN (Persero). Dengan memperbaiki kualitas pelayanan PT PLN (Persero) dengan sendirinya akan memperbaiki citra perusahaan yang memiliki citra kurang baik di mata masyarakat Indonesia, dan juga memberikan rasa percaya akan kualitas BUMN terbesar nomor 2 di Indonesia ini.

Sesuai dengan Visi dan Misi PT PLN (Persero) yang ingin menjadi perusahaan kelas Dunia yang bertumbuh kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpuh pada potensi insani dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan maka dengan adanya

permasalahan dan prospek yang bagus dari pengembangan kualitas layanan, PT PLN (Persero) perlu menentukan langkah strategis dengan melakukan penelitian mengenai pengembangan kualitas layanan. Penelitian ini perlu dilakukan agar pihak PT PLN (Persero) dapat menjaga kepuasan pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Salah satu metode yang tepat diterapkan untuk mengembangkan kualitas layanan yaitu metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pemilihan metode ini dikarenakan QFD berbasis pada pelanggan, sehingga langkah strategis yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberi kepuasan kepada pelanggan dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan. Idealnya sebuah produk memang harus mengalami perbaikan secara bertahap sekalipun produk tersebut telah dihasilkan secara sempurna.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ada beberapa hal yang menjadi pemikiran, yaitu:

1. Atribut-atribut kebutuhan pelanggan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki layanan PT PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana usulan peningkatan layanan PT PLN (Persero) di area Jakarta guna meningkatkan kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas PT PLN (Persero).
2. Merumuskan rekomendasi pengembangan layanan PT PLN (Persero) yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Data yang diambil dari survei indeks kepuasan pelanggan hanya dari tahun 2011
2. Hanya 10 *top critical customer needs* yang diperbaiki dalam penelitian ini
3. Tidak melibatkan perhitungan biaya dalam penelitian ini.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan sebagai usulan peningkatan kepuasan pelanggan guna mencapai target perusahaan.
2. Dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) area Jakarta
3. Sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang sedang diteliti dengan menggunakan metode QFD.