

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Nama Perusahaan , Jenis Usaha, dan Lokasi Perusahaan

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

PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan listrik dalam menangani keluhan pelanggan seperti pemasangan baru, perubahan daya, pembacaan meter dan sebagainya. PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota beralamat di Jalan Raya Jend. Amir Machmud Nomor 675 Cimahi 40526.



Gambar 1.1 Logo PT. PLN (Persero)

Sumber : Company Profile PT. PLN (Persero)

Rayon Cimahi Kota

1.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b. Misi

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan dan Strategi Secara Umum

a. Skala Usaha

PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan listrik yang beroperasi dari pembangkitan, penyaluran hingga pendistribusiannya di Cimahi, Jawa Barat. Segmen pelanggan yang dilayani meliputi sosial, rumah tangga, bisnis, industri, dan pemerintah. PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota memiliki wilayah kerja meliputi kabupaten Bandung sebanyak delapan desa, kodya Bandung dua kelurahan dan kota cimahi sebanyak sepuluh kelurahan.

b. Perkembangan PT.PLN (Persero) Cimahi Kota

Awalnya masalah kelistrikan di Cimahi ditangani oleh PT. PLN (Persero) Area Cimahi. Namun untuk lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat di Cimahi, PT. PLN (Persero) Area Cimahi mengembangkan usahanya dengan membangun lagi tujuh unit usaha, yang salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

c. Strategi Secara Umum

Manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota menetapkan sasaran mutu yang disusun dalam Lampiran Sasaran Mutu yang dimonitor setiap tiga bulan dan dilakukan tindak-lanjut/perbaikan oleh bidang terkait terhadap sasaran mutu yang tidak tercapai sesuai target. Dalam mengusahakan tenaga listrik, PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota mempunyai tiga sasaran :

1. Meningkatkan jumlah pelanggan
2. Meningkatkan daya terpasang
3. Meningkatkan jumlah KWH (satuan tenaga listrik) kepada pelanggan

1.1.4 Produk dan Layanan

a. Produk

1) Listrik Prabayar

Listrik Prabayar adalah layanan listrik dimana konsumen/pelanggan mengeluarkan biaya atau uang terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Istilah lain dalam hal ini adalah stroom steer listrik prabayar.

2) Listrik Pascabayar

Listrik Pascabayar adalah layanan yang didapat dengan menggunakan listrik terlebih dahulu kemudian membayarnya belakangan.

b. Layanan

1) Layanan lintas batas (*Borderless services*). Dengan layanan ini, pelanggan tidak hanya dilayani di satu tempat yang menjadi domain pelayanan tertentu, namun pelanggan bisa menikmati pelayanan di mana saja dan kapan saja.

2) Gerai Layanan adalah sebuah tempat yang mendukung *borderless services*, yang diharapkan menjadi alternatif dan solusi yang berkaitan dengan layanan PLN.

3) *Payment Point online bank* (PPOB) memberikan fleksibilitas pelayanan dalam transaksi pembayaran rekening listrik dan pembayaran non rekening. Dengan itu, pelanggan tidak lagi direpotkan dengan panjangnya antrian di loket PLN.

4) *Same day service* (SDS) adalah produk baru yang dapat melayani pasang baru tambah daya yang bisa disambung pada hari yang sama.

5) *Instan short message service* (i-SMS 8123) adalah produk pelayanan interaktif pelanggan dengan PLN. Dengan ini, kebutuhan pelanggan seperti informasi rekening, proses tambah daya. Pasang baru dan informasi lainnya dapat diperoleh dengan mudah.

6) *Call center 123* adalah pusat pelayanan informasi dan gangguan listrik melalui telepon 123. *Call Center 123* yang ditargetkan menuju contact center 123 diharapkan menjadi solusi interaktif dan komunikatif. Tidak hanya berperan sebagai pusat pelayanan informasi gangguan dan keluhan pelanggan, namun sebagai pusat layanan pelanggan secara keseluruhan.

1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya

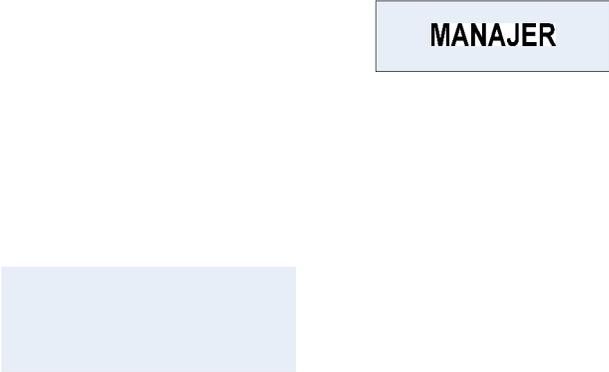
PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota dipimpin oleh seorang manajer yang bertanggung jawab atas pencapaian kinerja Rayon yang telah ditetapkan, mengoptimalkan sumber daya dan asset perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan. Manajer rayon membawahi supervisor teknik dan supervisor administrasi. Supervisor teknik bertanggung jawab atas pengendalian operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi, pemantauan susut distribusi dan upaya penurunannya, pengelolaan dan pengembangan asset jaringan dan konstruksi, target tunggakan serta penyambungan dan pemutusan. Supervisor teknik membawahi :

1. *Assistant Operator /Junior Operator* Operasi Distribusi
2. *Assistant Technician/Junior Technician* Pemeliharaan Distribusi
3. *Assistant Engineer/Junior Engineer* Pengendalian Susut dan Penerangan Jalan Umum (PJU)
4. *Assistant Engineer/Junior Engineer* Pengendalian Konstruksi
5. *Assistant Technician/Junior Technician* Penyambungan & Pemutusan
6. *Assistant Officer/Junior Officer* Administrasi Teknik

Sedangkan Supervisor administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi tata usaha langganan, administrasi perkantoran, sarana kerja, keamanan serta administrasi keuangan di Rayon. Supervisor administrasi membawahi :

1. *Assistant Analyst/Junior Analyst* Pelayanan Pelanggan
2. *Assistant Officer/Junior Officer* Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang
3. *Assistant Analyst/Junior Analyst* Akuntansi dan Keuangan
4. *Assistant Officer/Junior Officer* Administrasi Umum dan K3

Berikut struktur organisasi PT. PLN (Rayon) Cimahi Kota:



MANAJER

Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT. PLN (Rayon) Cimahi Kota

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota

1.2 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang

mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

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

Salah satu kasus yang terjadi di Cimahi yaitu, salah satu warga mengeluhkan pelayanan mengenai pemasangan/penyambungan baru listrik yang sangat lamban di proses. Pelanggan merasa sangat kecewa karena lamanya waktu konfirmasi atas keluhan yang disampaikan dan tidak adanya kepastian mengenai kapan ada progress penyambungan listrik PLN ke rumahnya. (Koran Pikiran Rakyat).

Berikut dapat dilihat beberapa keluhan pelanggan terhadap pelayanan PLN di Indonesia.

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan

No.	Tanggal/Bulan/Tahun	Nama dan Alamat Pelanggan	Keluhan Pelanggan	Sumber
1.	7 Maret 2014	Ricky Darmawan Noya, Jalan Batu Apung F/3 Pasirkaliki, Cimahi UtaraKota Cimahi	Lamanya waktu konfirmasi mengenai kapan ada progress pemasangan/penyambungan listrik tersebut.	Surat pembaca pada www.pikiran-rakyat.com
2.	13 Februari 2012	Krismon, Tiang Jawa , Tanjung Enim	Seringnya pemadaman/gangguan dalam waktu yang lama.	komplain.info
3.	16 Juli 2013	Ade Irwandi. Pekanbaru Riau	Tagihan listrik tidak sesuai dengan pemakaian.	komplain.info

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang dikemukakan oleh Barata dalam Tjiptono (2011:27) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Dimana menurut Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang

menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan atas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik, PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan. Pembangunan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini disebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (*Backward Linkage*) dan daya dorong ke depan (*Forward Linkage*) yang relatif besar. PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota harus menempatkan diri seimbang diantara dua kepentingan yang dominan, yaitu : (1) sebagai perusahaan, PT PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota secara berkesinambungan perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum; (2) sebagai salah satu komponen pembangunan nasional, PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik di seluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis.

Sejalan dengan hal di atas, PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota berupaya untuk berperan : (1) sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional; (2) sebagai sarana peningkatan produktivitas dan efisiensi; (3) sebagai penunjang lancarnya

kegiatan perekonomian dan pemerintah. Kebutuhan akan jasa listrik di Jawa Barat khususnya di Cimahi dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan akan dibutuhkannya jasa listrik ini merupakan dampak positif untuk menunjang tersalurkannya potensi yang dimiliki PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota**”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota kepada pelanggannya ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota?
3. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurancess* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota?
4. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurancess* dan *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang :

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota kepada pelanggannya.
2. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

3. Besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurancess* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.
4. Besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurancess* dan *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

Bagi PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggannya.

b. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya ilmu pengetahuan di bidang pemasaran jasa khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan dan sebagai bahan acuan, referensi, dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum tentang isi penelitian meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan tentang hasil kajian kepustakaan terkait dengan topik pembahasan dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis, meliputi rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diraikan tentang deskripsi obyek penelitian analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.