

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kehidupan umat manusia sebagai makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat (*zoon politicon*) adalah berdasarkan realitanya mereka saling membutuhkan dan tidak dipungkiri lagi bahwa mereka tidak dapat hidup tanpa adanya bantuan dari orang lain. Dengan adanya saling membutuhkan, ketergantungan dan melengkapi diantara mereka maka secara tidak langsung proses interaksi telah terjadi. Proses interaksi tersebut merupakan salah satu bagian dari proses komunikasi itu sendiri. Dengan demikian dengan informasidan komunikasi yang telah terjadi pasti ada keberlangsungan dalam interaksi tersebut.¹

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain. Tanpa kita sadari proses komunikasi terjadi dengan sendirinya, yaitu pada saat proses berlangsungnya interaksi dan diantara sesama manusia baik yang dilakukan oleh dua orang maupun lebih, namun tidak kalah pentingnya bahwa peranan media massa merupakan salah satu penunjang dalam menyampaikan suatu informasi kepada khalayak ramai baik itu informasi yang berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, terbuka dan bertanggung jawab.²

¹ Panut Panuja & Ida Umami, *Psikologi Remaja*, (Yogyakarta. Tiara Wacana Yogya 1999), Cet. I, h. 27.

² *Ibid*, h. 28.

Pada dasarnya setiap manusia itu pasti membutuhkan yang namanya pelayanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia apalagi bagi suatu organisasi perusahaan.³ Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴ Selanjutnya, Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁵ Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, menerima, menggunakan.⁶ Pada kebanyakan organisasi dalam suatu perusahaan bagian pelayanan adalah bagian yang paling penting dalam Perusahaan.

Organisasi dalam suatu perusahaan disini adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Perusahaan ini sangat penting bagi negara karena listrik merupakan kebutuhan yang mutlak harus dipenuhi bagi masyarakat dalam menunjang kehidupan sehari-hari. Teknologi juga berperan dalam dunia usaha dan dalam kehidupan masyarakat perlu digunakan aktifitas didukung dengan kecukupan energi listrik. Oleh karena itu, sangat berperan aktif dalam kehidupan masyarakat

³ Carol Sapin Gold, *Memantapkan Hubungan Dengan Pelanggan*. (Bandung: Angkasa, 1983) h. 3.

⁴ Kotler dalam Samparan Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Sinambela, 2008) h. 5.

⁵ Ibid, h. 6.

⁶ Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 781 – 782.

untuk memenuhi kebutuhan listrik terutama yang ada di Indonesia. Pasokan energi listrik oleh perusahaan listrik negara seringkali kurang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga perusahaan listrik negara harus meningkatkan lagi jumlah kebutuhan listrik yang ada di Indonesia.⁷

Perusahaan Listrik Negara (PLN) tidak dapat memenuhi kebutuhan akan energi listrik yang dibutuhkan, bila negara Indonesia tidak ada energi listrik sehingga negara tersebut tidak akan berkembang dan bahkan bisa menjadi negara tertinggal. Penghasilan dari pendapatan energi listrik merupakan salah satu hal penting yang dapat menunjang perekonomian suatu negara. Mengingat pentingnya listrik bagi kehidupan maka PLN tetap harus mengutamakan kualitas akan listrik dan pelayanan yang ada di Indonesia, sehingga pembangunan dapat berjalan dengan efektif dan efisien guna mencapai kesejahteraan masyarakat. PLN harus bisa menstabilkan pemakaian beban dan pasokan listrik diberbagai tempat dengan semakin banyaknya beban yang dipasang atau digunakan.⁸

Masyarakat yang terlayani dengan baik akan memberikan opini terhadap suatu bentuk pelayanan organisasi publik. Hal ini akan memberikan pengaruh positif terhadap usaha organisasi publik menyangkut pemupukan laba maupun dalam perluasan pasar. Dari sekian banyak organisasi publik yang bergerak dibidang strategis, PT. PLN merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan

⁷ <http://www.perkembanganperusahaanlistrik.com>, diakses Senin 05 Januari 2015.

⁸ *Ibid*,

profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi. Dalam hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT. PLN, bukan saja karena wilayah tanah air yang begitu luas dan berupa kepulauan, tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan PT. PLN. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat menguasai teknologi yang berkembang saat ini yang menekankan proses produksi praktis dan ekonomis.

Untuk menyikapi hal tersebut salah satu usaha PT. PLN adalah melakukan perubahan status dari bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris No. 169 tanggal 30 Juli 1994. Sebagai BUMN berbentuk Persero maka perusahaan harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga adanya perubahan tersebut merupakan salah satu langkah untuk memungkinkan PT. PLN menjual saham ke pasar modal, seperti halnya yang sering dilakukan oleh perusahaan swasta.

Usaha-usaha PT. PLN tersebut bersifat nasional, namun tentunya disesuaikan pula dengan kemampuan masing-masing Perusahaan Listrik Negara yang ada di pusat maupun ada di daerah. PT. PLN mempunyai tugas utama untuk membangkitkan, menyalurkan, dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat.

Melihat hal tersebut PT. PLN harus berupaya semaksimal mungkin dalam peningkatan kualitas kinerjanya sehingga mampu bersaing dan menjadi badan usaha yang terdapat dalam bidang ketenagalistrikan yang sesuai dengan visi dan misinya.

PT. PLN merupakan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan yang memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa. PT. PLN (persero) Pamekasan merupakan salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan ketenagalistrikan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. PT. PLN (Persero) Pamekasan tersebut merupakan salah satu organisasi Perusahaan Listrik Negara yang keberadaannya di bawah PT. PLN Distribusi Jawa Timur yang berpusat di Surabaya.⁹

Untuk mengetahui kinerja PT. PLN dalam memberikan pelayanan prima, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap kantor PT. PLN (Persero) Pamekasan. Yang berada di wilayah Pamekasan diharapkan dapat memberikan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut pada dasarnya mencakup mutu, yang terdiri dari kualitas, kehandalan dan pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Pamekasan”.

B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Pamekasan?

⁹ (Sumber: *Profil Perusahaan PT. PLN Persero Pamekasan*, 2008)

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk penulis, instansi, dan bagi masyarakat. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang didapat selama di bangku kuliah dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang masalah yang terjadi secara nyata di dalam instansi khususnya masalah yang berhubungan dengan kinerja dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pada pelanggan.

2. Bagi Instansi

Hasil dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis yang lebih mendalam.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman konsep atau istilah antara pembaca dan peneliti, maka peneliti memberikan istilah-istilah yang didefinisikan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kualitas

Definisi dari kualitas adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang atau kecewa atas kinerja suatu produk yang dihasilkan maka jika keduanya dihubungkan atau dengan kata lain kualitas jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan.¹⁰

2. Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.¹¹

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasinya/perusahaan yang mana dapat mengakibatkan minat konsumen terhadap produk dan jasa.¹²

4. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

¹⁰ Fitzsimmons, *Service Management For Competitive*, (New York: McGraw-Hill, 1994), h. 189.

¹¹ *Ibid*,

¹² Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Jakarta: Ghalis Indonesia, 2004), h. 88.

setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan pasti puas, tetapi jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas dan senang.¹³

5. Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan manajemen perusahaan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk membantu penulisan dalam penyusunan skripsi berikut ini akan peneliti cantumkan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas tentang beberapa teori yang berhubungan dengan pelayanandalam suatu perusahaan. Adapun beberapa skripsi yang terkait dengan masalah yang akan dibahas oleh penulis yaitu sebagai berikut :

Dalam skripsi Bambang Daryoso (2010) Fakultas Ekonomi Universitas Briwijaya yang berjudul “Pengaruh Layanan Pelanggan, Respon PLN, Stabilisasi daya terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Wilayah Bekasi Timur” penelitian ini meneliti PLN sebagai sebuah penyedia jasa pelayanan umum yang mengawasi sektor ketenaga listrikan satu-satunya, maka kepuasanpelanggan merupakan hal yang sangat penting. Dengan mempertahankan kepuasan pelanggan, maka dapat membangun citra baik bagiperusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari layanan pelanggan, respon PLN, stabilisasi daya terhadap kepuasan pelanggan PLN dan untuk mengetahui faktor apa yang dianggap penting dalam

¹³ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), h, 177.

meningkatkan kepuasan pelanggan PLN.

Dalam skripsi Sonya Mahanani (C2A006133) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik” Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan 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 di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dalam skripsi Siska Khrislina (2006211024) Fakultas Ekonomi Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Cabang Lahat Rayon Lembayung” mengemukakan bahwa ketidakpuasan pelanggan tercermin dari jumlah pengaduan yang disebabkan karena sering terjadinya listrik mati dan adanya pengaduan dari konsumen mengenai pemakaian listrik yang tidak sesuai dengan pembayaran karena direkening lebih besar pembayaran dari pada yang dipakai sehingga pelanggan banyak yang merasa tidak puas dengan pelayanan PT. PLN (PERSERO) WS2JB Cabang Lahat.

Dari penelitian di atas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun persamaannya yakni meneliti tentang pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan organisasi dalam perusahaan pada PT. PLN (PERSERO). Sedangkan perbedaan dalam

penelitian ini adalah peneliti melihat bagaimana pelayanan yang diberikan dari perusahaan terhadap kepuasan pelangga.