BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan *stakeholder*, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar. Sebagai salah satu perusahaan BUMN berupaya untuk mengedepankan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat. 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 memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2).

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. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff, 2009: 173).

Kepuasan pelanggan PLN dipengaruhi oleh faktor persepsi berbagai kualitas baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima dimensi tersebut faktor jaminan merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat. (Mahanani, 2010: 1).

Hasil penelitian Daryoso (2010) membuktikan bahwa faktor layanan pelanggan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Wilayah Bekasi timur bila dibanding dengan faktor lain seperti stabilisasi daya, pencatatan meter, alat listrik, komunikasi dengan PLN, masa tunggu pemasangan baru, kualitas alat listrik, penyaluran daya listrik, kejelasan biaya listrik, peningkatan pelayanan, kedekatan relasi, dan informasi pemadaman listrik (Daryoso, 2010: 4).

Berdasarkan kedua hasil penelitian tersebut jelaslah bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PLN, namun yang

menjadi permasalahan di sini adalah, apakah hasil penelitian tersebut berlaku untuk pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota? Tentunya hal tersebut memerlukan pembuktian, karena karakteristik pelanggan dan pegawai PLN di wilayah Surakarta berbeda dengan karakteristik pelanggan di Semarang Barat maupun Bekasi Timur.

Karakteristik masyarakat Solo sebagai kota budaya yang terkenal santun dan ramah merupakan ciri khas dari masyarakat Solo, tentunya cara-cara memberikan pelayanan kepada pelanggan akan berbeda dengan yang dilakukan oleh pegawai di PLN Bekasi Timur maupun Semarang Barat, demikian pula dengan pelanggan masyarakat Solo, tentunya memiliki tingkat kepuasan, dan penilaian berbeda dengan masyarakat Semarang Barat dan Bekasi Timur, sehingga hasil dari kedua penelitian tersebut dimungkinkan berbeda bila dilakukan di wilayah Surakarta.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul yang dipilih adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik

Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?

2. Apakah terdapat pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?
5. Apakah terdapat pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?
6. Apakah terdapat pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?
7. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan

Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.

7. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota kategori rumah tangga.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kepentingan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota.

   Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan informasi bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui faktor-faktor kualitas pelayanan.

2. Bagi Pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3. Bagi Kepentingan Akademis

   Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemasaran, dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya, dan sebagai tambahan literatur di program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya program Magister Manajemen.