

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT.PLN (Persero) Berastagi merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Sebagai salah satu instrument dalam pembangunan perekonomian PT. PLN (Persero) Berastagi mempunyai peran penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga masyarakat secara luas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 penyedia tenaga listrik dikuasai oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh BUMN yang menjalankan usaha distribusi energi listrik ke masyarakat. Diterbitkannya Undang-Undang ini adalah untuk meningkatkan peran pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenaga listrikan, dikarenakan penyedia tenaga listrik merupakan kegiatan padat modal dan teknologi, sejalan dengan prinsip otonomi daerah serta demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pemerintah berupaya agar berusaha dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dilihat dari sisi pemerintahan PT. PLN (Persero) Berastagi merupakan salah satu instrument penting dalam pembangunan dibidang industry maupun manufaktur. Sementara dari sisi masyarakat, PT. PLN (Persero) Berastagi merupakan instrument yang penting sebagai penggerak perekonomian masyarakat.

PT. PLN (Persero) Berastagi mempunyai layanan yang lebih cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT. PLN (Persero) Berastagi berupaya untuk selalu memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT. PLN (Persero) Berastagi di mata masyarakat akan selalu baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelangganya.

Menurut pelayanan Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pemimpin. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999:56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan

dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang akan pelayanan yang dilakukan. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka, pelanggan dengan sendirinya akan menceritakan ketidakpuasan kepada para pelanggan yang lainnya sebagai komplain atas ketidakpuasan yang dialaminya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) Berastagi pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasi masalah.

Dengan demikian kepuasan terhadap konsumen maka PT. PLN (Persero) Berastagi dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek yang dimiliki. Salah satu aspek yang perlu untuk di tingkatkan ialah kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia ialah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal, tenaga, keterampilan, emosi, dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasi atau perusahaan. Selain itu faktor disiplin dalam bekerja juga berpengaruh untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Tabel 1.1
PT.PLN(Persero) Berastagi
Data Jumlah Pelanggan 2019-2021

No	Tahun	Pascabayar		Migrasi		Prabayar/ token	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	2019	64.130		46.032		46.032	
2	2020	68.387	6,22	51.442	10,52	51.442	10,52
3	2021	73.116	6,47	59.225	13.14	59.225	13,14

Sumber: PT.PLN(Persero) Berastagi 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa terdapat dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan migrasi dan pelanggan prabayar. Pada pelanggan pascabayar berjumlah 205.633 pelanggan, yaitu diketahui Tahun 2019 berjumlah 64.130 pelanggan, Tahun 2020 berjumlah 68.387 pelanggan naik 6,22% dari Tahun 2019 dan 2022 berjumlah 73.116 pelanggan naik 6,47% dari Tahun 2021. Pada pelanggan migrasi berjumlah 159.699 pelanggan, yaitu diketahui Tahun 2019 berjumlah 46.032 pelanggan, Tahun 2020 berjumlah 51.442 pelanggan naik 10,52% dari Tahun 2019 dan di tahun 2021 berjumlah 59.225 pelanggan naik 13,14% dari Tahun 2021. Pada pelanggan prabayar berjumlah 159.699 pelanggan, yaitu di tahun 2019 berjumlah 46.032 pelanggan, Tahun 2021 berjumlah 59.225 pelanggan naik 10,52% dari Tahun 2016, Tahun 2018 berjumlah 59.225 pelanggan naik 13,14% dari tahun 2021.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) Berastagi**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. PT.PLN (Persero) Berastagi belum mampu sepenuhnya memberikan pelayanan listrik yang dapat memuaskan seluruh elemen masyarakat.
2. Tingginya jumlah tunggakan pelanggan listrik PT. PLN (Persero) Berastagi

3. Kebijakan layanan listrik Prabayar belum dapat berjalan efektif di PT. PLN (persero) Berastagi.
4. Rendahnya perilaku konsumen terhadap layanan listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Berastagi.

1.3 Batasan Masalah

Agar peneliti lebih fokus serta mengingat adanya berbagai keterbatasan baik dari segi waktu, biaya maupun tenaga, maka dari adanya beberapa identifikasi masalah di atas, dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan pada rendahnya perilaku konsumen menggunakan layanan listrik Prabayar yang berada di PT. PLN (Persero) Berastagi

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN (Persero) Berastagi”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh keruntutan dalam pembahasan perlu dikemukakan tujuan penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada PT. PLN (Persero) Berastagi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat peneliti yang diharapkan antara lain:

1. Bagi peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta mampu mengaplikasikan teori yang diterima selama perkuliahan. Juga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran jasa.

2. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan masukan bagi pimpinan PT. PLN (persero) Berastagi dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik, dengan di lihatnya kepuasan pelanggan. Memberikan sumbangan umpan balik dan masukan pada karyawan dan mengembangkan perannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain atau bagi yang akan melakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

