

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian pelayanan adalah menolong menyediakan apapun yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kotler (1994) pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga atau pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak bisa dimiliki oleh pihak lain tersebut.

PT. PLN merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Sebagai perusahaan BUMN yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan *public service* yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa (Wahyusetya, 2011).

Selama ini pelanggan PT. PLN mendapat layanan program listrik pascabayar, yaitu menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutuskan aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu (www.pln.id).

Untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar atau disebut juga Listrik Pintar (Dhuhuriawan, 2012). Program listrik Prabayar, yaitu mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan

meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Keuntungan program listrik Prabayar lebih banyak jika dibandingkan program listrik Pascabayar, namun pendapat masyarakat menuai kontroversi mengenai adanya program baru ini. Seperti kejadian-kejadian berikut :

“Tarif listrik Prabayar setelah dihitung justru lebih mahal daripada listrik pascabayar dan lebih membebani masyarakat kecil. Akhir-akhir ini PLN gencar menghimbau pelanggan agar beralih (migrasi) ke penggunaan listrik Prabayar. Alih-alih menyajikan berbagai keunggulan program tersebut, nyatanya budget yang harus kami keluarkan lebih besar daripada sebelum bermigrasi ke listrik Prabayar...” (Agen listrik Prabayar, 2011).

“Kemarin saya melakukan pengisian token PLN senilai Rp 20 ribu, tetapi sampai tadi pagi saya coba isi ternyata hasilnya gagal. Saya coba dengan pembelian token Rp 20 ribu lagi, tetapi juga tetap gagal. (sebelumnya tidak ada masalah pengisian token)...” (Daniel, 2012).

“Banyak warga saya yang bertanya adanya meteran pulsa, tapi saya sendiri hanya mengetahui sedikit tentang itu dari media massa. Apalagi sampai saat ini belum ada undangan dari Desa untuk sosialisasi penggunaan pulsa”, ujar Sunardi. Secara terpisah, Umi (52), warga Perumahan Griya Salak Asri A1/6 Desa Cinangka mengaku merasa lebih hemat setelah menggunakan meteran pulsa dan tak perlu khawatir lagi dengan lonjakan tagihan tiap bulan, seperti yang pernah dialami sebelumnya...” (berita bogor, 2011).

“Baru saja kamar kos-kosan saya di Depok dipasang sebuah alat meteran listrik Prabayar. Awalnya saya tidak paham mengenai listrik Prabayar yang merupakan salah satu program hemat energi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Namun, setelah mendengarkan penjelasan dari petugas pemasangan meteran tersebut, dapat saya bayangkan bahwa sistem listrik Prabayar cukup praktis dan memang menghemat pengeluaran untuk listrik perbulannya...” (Haesy, 2011).

Dari kejadian-kejadian di atas, ada kalangan yang lebih memilih program listrik Prabayar dibandingkan program listrik pascabayar, begitupun sebaliknya

lebih memilih program listrik pascabayar dibandingkan program listrik Prabayar. Berbagai alasan muncul dari masyarakat. Masyarakat menganggap listrik Prabayar lebih mahal dan pemakaiannya lebih rumit, lebih praktis menggunakan listrik pascabayar dibandingkan dengan listrik Prabayar, listrik Prabayar lebih murah, kurangnya sosialisasi lebih kepada masyarakat tentang program listrik Prabayar dan masih banyak alasan lainnya.

Dengan hal ini, akan di analisis kepuasan pelanggan dari kedua program tersebut untuk melihat program mana yg memiliki kepuasan yang lebih baik bagi pelanggan. Sehingga akan dilakukan survey menggunakan kuesioner kepada sebagian pelanggan yang akan dijadikan sampel. Pendapat pelanggan akan menjadi acuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan dari kedua program ini dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain :

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT PLN ULP Sukorejo ?
2. Apakah ada hubungan antara karakteristik pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar.

3. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau masukan bagi pihak PT PLN ULP Area Sukorejo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan.
2. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta menambah ilmu mempraktekkan disiplin ilmu manajemen.
3. Hasil penelitian dapat menjadi bahan acuan untuk perbandingan penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah di gunakan untuk menghindari adanya persimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan di fokuskan kepada:

1. Kualitas pelayanan
2. Listrik pascabayar dan listrik Prabayar
3. Di area PT. PLN ULP Sukorejo

1.6 Sistematika Penulisan

Secara umum penelitian ini di buat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematik penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang Penelitian terdahulu dan teori – teori yang mendukung penelitian, seperti pengertian Kepuasan pelanggan, Faktor-faktor yang mendorong

kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Pengertian Kwh Listrik Prabayar dan Pascabayar, serta kelebihan dan kekurangan masing-masing.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi prosedur dan langkah-langkah yang harus di tempuh waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut di peroleh selanjutnya di analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan hasil dari penelitian dan pembahasan dalam pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan hasil kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran dari pembahasan di pengolahan data.