

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan perusahaan menjadi unsur yang penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan perusahaan dapat dikatakan memuaskan apabila dapat memenuhi kriteria harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas selanjutnya akan memiliki kedekatan emosi dengan perusahaan sehingga menjadi konsumen yang loyal. Konsumen yang loyal dapat meningkatkan kinerja bisnis perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, yang di mana kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan.

Menurut (Assegaff, 2009:173) dalam (Hilmi, Hurriyati, dan Lisnawati 2018) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada sudut pandang pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan pada sudut pandang dari penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan dari sudut pandang pelanggan. Sudut pandang pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan

kinerja. Harapan pelanggan terbentuk oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat. 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.

Pada era globalisasi sekarang ini, menuntut BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga, pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata

masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya yaitu PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero merupakan BUMN penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum yang turut berkontribusi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di Indonesia. Manusia menjadi sangat tergantung kepada listrik karena energi listrik menjadi sumber kebutuhan manusia dalam melakukan aktivitas terutama di sektor industri, rumah tangga, komunikasi dan teknologi. Begitu pentingnya listrik bagi kehidupan manusia maka PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya sesuai dengan standar perusahaan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kepada publik. PLN Persero merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang kelistrikan di Indonesia. PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan serta 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.

PT. PLN (Persero) ULP Amuntai merupakan sub-unit di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. ULP merupakan singkatan dari Unit Layanan Pelanggan yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan.

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional kepada seluruh pelanggannya. Namun, di PT PLN (Persero) ULP Amuntai, masih ditemukan berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi keterlambatan penanganan gangguan listrik dan kesulitan dalam mengakses layanan pengaduan. Hal tersebut dikarenakan PT PLN (Persero) ULP Amuntai cenderung memprioritaskan pengaduan atau keluhan yang disampaikan melalui aplikasi PLN *Mobile* dibandingkan pengaduan secara langsung ke kantor PLN ULP Amuntai.

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN Unit Layanan Pelanggan Amuntai telah memenuhi harapan pelanggan dan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN ULP Amuntai agar dapat menjadi dasar perbaikan dan peningkatan pelayanan ke depannya.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai”.

1.2 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan tidak terlalu meluas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan yang akan dibahas. Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan yaitu apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Lembaga Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Pelanggan Amuntai.

b. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi khususnya penelitian di bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang telah menjadi bahan ajar

Administrasi Bisnis.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai cara mengamalkan ilmu pada waktu kuliah dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai bagaimana peran kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan dari pelanggan.