

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Informasi dan perubahan teknologi yang cepat dapat mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka terima dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya yaitu dengan memberikan citra yang baik dalam segi produk dan pelayanan kepada pelanggan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diatur dan dikelola oleh pemerintah dan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah berupaya agar BUMN berusaha memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa hak-haknya diabaikan dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari layanan yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik yang meningkat pesat, terutama kebutuhan industri dan disertai dengan standar kepuasan masyarakat yang lebih tinggi sebagai akibat dari peningkatan pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam menjalankan kegiatannya, PT. PLN (Persero)

menyediakan departemen pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

PT. PLN (Persero) Porsea melayani kepentingan umum dan bergerak pada bidang pelayanan sambungan baru dan penambahan daya pada setiap pelanggan yang membutuhkan, serta pelayanan gangguan kepada pelanggan yang mengalami kendala atau gangguan listrik.

Ada beberapa yang menghambat kinerja dari karyawan PT. PLN (Persero) Porsea, sehingga mengalami gangguan dalam pelayanan yang diakibatkan oleh beberapa gangguan atau kendala antara lain adanya binatang malam yang merusak jaringan listrik, kerusakan jaringan yang diakibatkan oleh petir, bencana alam seperti banjir, mengalami kerusakan peralatan.

Demi terealisasinya pendistribusian tenaga listrik diperlukan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan pelayanan yang diberikan berupa tenaga listrik. Sehingga PT. PLN (Persero) melakukan kegiatan pembangunan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan meliputi: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) dan inovasi.

Berikut adalah data komplain pelanggan PT. PLN Porsea dari 4 Tahun terakhir yaitu untuk pelayanan sambungan baru, pelayanan tambah daya, dan pelayanan gangguan.

Tabel 1.1 Persentasi Komplain Pelanggan untuk Produk Pelayanan Sambungan Baru

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Komplain Pelanggan
2018	86 Pelanggan	12 Pelanggan
2019	98 Pelanggan	35 Pelanggan
2020	133 Pelanggan	52 Pelanggan
2021	138 Pelanggan	59 Pelanggan

Sumber: PT. PLN (Persero) Porsea

Tabel 1.2 Persentasi Komplain Pelanggan untuk Produk Pelayanan Tambah Daya

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Komplain Pelanggan
2018	86 Pelanggan	13 Pelanggan
2019	98 Pelanggan	27 Pelanggan
2020	133 Pelanggan	35 Pelanggan
2021	138 Pelanggan	38 Pelanggan

Sumber: PT. PLN (Persero) Porsea

Tabel 1.3 Persentasi Komplain Pelanggan untuk Produk Pelayanan Gangguan

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Komplain Pelanggan
2018	86 Pelanggan	31 Pelanggan
2019	98 Pelanggan	57 Pelanggan
2020	133 Pelanggan	38 Pelanggan
2021	138 Pelanggan	53 Pelanggan

Sumber: PT. PLN (Persero) Porsea

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis perlu mengkaji lebih lanjut penelitian mengenai seberapa besar kualitas pelayanan dan inovasi layanan yang ada pada PT. PLN Porsea, sehingga penelitian yang diambil berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual (Studi Kasus: PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan keterangan dan uraian di atas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil adalah:

1. Komplain pelanggan yang semakin tinggi.

2. Belum adanya terkait evaluasi terkait kepuasan pelanggan pada masing-masing produk layanan yang dihasilkan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan keterangan dan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea dengan metode servqual?
2. Bagaimana pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea dengan metode servqual?

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan keterangan dan uraian di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penulisan atau masalah pada hal yang terkait dengan:

1. Proses penelitian dilakukan dari bulan Oktober hingga November 2021, sedangkan pengolahan data penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022.
2. Penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea.
3. Data historis diambil selama periode tahun 2018-2021.
4. Metode yang digunakan adalah Metode Servqual.

5. Penelitian dilakukan sampai pada tahap pengolahan data.

1.6 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) yang terletak di Jln. D.I.Panjaitan, Pasar Porsea, Kabupaten.Toba, 22384. Sumatera Utara, Indonesia. Penelitian dilakukan di bulan Januari-Februari 2022.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai modal untuk memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan bidangnya, sehingga dapat memperkuat, memperluas dan meningkatkan keterampilan yang akan membentuk kemampuan mahasiswa.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi layanan serta mengembangkan pelayanan.

3. Bagi Akademik

Untuk menambah ilmu pemasaran yang telah diperoleh khususnya mengenai kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dengan beberapa metode dan format susunan, perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan isi berupa penjelasan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori berdasarkan sumber yang berhubungan dengan panduan pada penyusunan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Porsea.

BAB V PENUTUP

Bab ini menarik hasil pembahasan dan kesimpulan serta saran yang dapat di berikan terkait hasil yang di lakukan berdasarkan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

