

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi kita semua. Di era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat, apalagi kebutuhan manusia dalam bidang jasa maupun barang. PLN adalah salah satu sektor pelayanan publik yang sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk PLN Rayon Semarang Tengah. Sebagai perusahaan sekaligus menyediakan produk/jasa, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Pemberian pelayanan yang dapat diberikan oleh PT. PLN bergantung pada permintaan pelanggan terkait keluhan yang disampaikannya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya fasilitas *call center* atau *hotline service* dan layanan satu atap *handling complaint* adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya, tentu saja agar pelanggan puas. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan. Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital, maka pelayanan yang berkualitas merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan suatu perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Atmawati dan Wahyuddin (2004)

menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat. Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan baru, prosedur penambahan daya listrik, dan masih banyak lainnya.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas.

Kotler dan Keller (2009, h.143) dalam bukunya Manajemen Pemasaran Edisi 13 “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Sedangkan menurut Parasuraman, dkk (1985) mengungkapkan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Di daerah yang sedang berkembang, listrik mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk. Tujuannya adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh karena itu, diperlukan informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan atas dasar barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

Mengingat kebutuhan listrik saat ini yang meningkat pesat. PT. PLN (Persero) telah menciptakan sebuah produk jasa layanan yaitu penambahan daya. Penambahan daya adalah sebuah produk yang berbentuk jasa yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) untuk upaya peningkatan daya listrik guna memenuhi kebutuhan listrik yang sesuai dengan daya yang diinginkan oleh pelanggan. Dalam penetapan penyesuaian tarif tenaga listrik pada bulan Februari & Maret tahun 2017 setidaknya terdapat 12 golongan tarif, yaitu meliputi: R-1/TR (1.300 VA), R-1/TR (2.200 VA), R-2/TR (3.500 VA s.d. 5.500 VA), R-3/TR (6.600 VA ke atas), B-2/TR (6.600 VA s.d. 200 kVA), B-3/TM (di atas 200 kVA), I-3/TM (di atas 200 kVA), I-4/TT (30.000 kVA ke atas), P-1/TR (6.600 VA s.d 200 kVA), P-2/TM (di atas 200 kVA), P-3/TR, (L/TR, TM, TT).

Sedangkan untuk biaya pemakaian dalam penetapan penyesuaian tarif tenaga listrik pada bulan Februari & Maret tahun 2017 yaitu sebesar Rp. 1.467,28/kWh untuk golongan R-1/TR, R-2/TR, R-3/TR, B-2/TR, P-1/TR, P-3/TR dan untuk golongan (L/TR, TM, TT) dikenakan biaya sebesar Rp. 1644,52/kWh. Sedangkan untuk golongan tarif B-3/TM, I-3 TM, I-4/TT, dan P-2/TM dikenakan tarif yang berbeda yaitu berdasarkan WBP (Waktu Beban Puncak), LWBP (Luar Waktu Beban Puncak), dan biaya kelebihan pemakaian daya reaktif (kVArh), untuk rincian tarifnya kecuali untuk golongan I-4/TT yaitu WBP dan LWBP masing-masing sebesar Rp. 1.035,78/kWh serta biaya kelebihan pemakaian daya reaktif sebesar Rp. 1.114,74/kVArh. Sedangkan untuk golongan I-4/TT rincian tarifnya yaitu WBP dan LWBP dijadikan satu dengan biaya sebesar Rp. 996,74/kWh dan biaya kelebihan pemakaian daya reaktif sebesar Rp. 996,74/kVArh.

Menurut Tjiptono (2015, h.76), pada dasarnya salah satu tujuan bisnis itu adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, seperti hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan

membentuk suatu rekomendasi dari mulut-kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Sesuai dengan uraian diatas, maka berdasarkan latar belakang tersebut kajian yang menarik untuk dibahas adalah kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, dengan demikian Tugas Akhir ini diberi judul: **“Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Bidang Penambahan Daya PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah”**.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Pembatasan masalah diharapkan dapat memberikan kejelasan dalam memahami peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya melalui pelayanan yang sebenarnya, sehingga sesuai dengan tujuan penulisan Tugas Akhir, serta tidak menyimpang dari pokok permasalahan.

Ruang lingkup penulisan yang dijumpai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya adalah:

1. Pengelompokan dan karakteristik pelayanan.
2. Pentingnya pelayanan bagi perusahaan.
3. Standard kualitas pelayanan.
4. Tipe-tipe pelanggan.
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
6. Manfaat kepuasan pelanggan.
7. Manfaat produk dan jasa penambahan daya.
8. Syarat-syarat penambahan daya.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis memiliki tujuan dan manfaat kegunaan Tugas Akhir sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan disusunnya Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui, memahami, dan membandingkan penerapan teori tentang kualitas pelayanan pelanggan yang diterima dibangku kuliah dan teori yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) melalui kuliah kerja praktek di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

1.3.2 Kegunaan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Dapat memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan di dunia usaha.
- b. Sarana untuk menjalin hubungan baik antara Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

1.4 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa jenis data dan metode pengumpulan data yang beragam.

1.4.1 Jenis Data

Menurut sumbernya data terbagi 2, yaitu:

1. Data Primer

Data primer yang diperoleh dari kerja praktek ini dilakukan dengan memulai kegiatan observasi pada pelayanan pelanggan yang terkait dengan penambahan daya, serta melakukan wawancara dengan pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh adalah gambaran umum, serta data-data yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan yang terkait dengan penambahan daya melalui binaan dari PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini, antara lain:

a. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan penulis dengan cara pengamatan dan penelitian secara langsung ke PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah selama 3 bulan untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka penulis dapatkan melalui pendekatan dengan tinjauan pustaka yaitu dengan mempelajari buku yang berisi teori-teori sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

c. Metode Wawancara

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, wawancara dilakukan dengan pegawai pada waktu jam kerja di bagian Pelayanan Pelanggan dan *Customer Service* PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Untuk data yang diperlukan untuk penulisan Tugas Akhir ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap masalah yang hendak dibicarakan sehingga tercipta suatu pemikiran dan gambaran objek yang jelas maka diperlukan suatu sistematika penyusunan laporan. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang tentang kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya, ruang lingkup, pembahasan, tujuan, kegunaan, cara pengumpulan data, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini dijelaskan secara singkat gambaran umum PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, menguraikan tentang profil, visi, misi, motto, nilai-nilai, makna logo, struktur organisasi, tugas, fungsi, tujuan, sasaran jangka menengah, dan lokasi PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisi rangkuman yang telah ditulis dalam hasil pembahasan tinjauan teori dan praktek tentang kualitas pelayanan pelanggan pada bidang

penambahan daya dan saran untuk PT. PLN
(Persero) Rayon Semarang Tengah.