

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Seperti diketahui bahwa tenaga listrik mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan serta sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan atau kegiatan ekonomi dan pada gilirannya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Dengan demikian kebutuhan masyarakat akan kebutuhan tenaga listrik semakin meningkat, untuk itu PLN ditantang untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat.

Dalam hal ini pelaksanaan strategi pelayanan bagi perusahaan adalah penting mengingat hal tersebut berhubungan langsung dengan pemakai jasa sehingga perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan maupun ketidakpuasan adalah pemasar dan konsumen. Oleh karena itu diperlukan tuntutan dan pedoman demi keseragaman gerak dan langkah dalam melayani masyarakat serta mengupayakan keuntungan sebagai implementasi misi ganda PLN yaitu misi perusahaan untuk memperoleh laba dan misi perlistrikan dengan pemakaian tenaga listrik yang bersifat sosial.

Suatu perusahaan agar dapat sukses harus berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen / pelanggan. Harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan.

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki manfaat antara lain :

1. Mengetahui apakah proses bisnis berjalan dengan baik/ tidak
2. Mengetahui dimana harus dilakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan, oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa / produk yang diterima dan diharapkan.

Sejalan dengan itu, kemajuan jaman juga menuntut adanya suatu kinerja yang baik dalam hal *service quality* (kualitas pelayanan). Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini karena nama baik yang diperoleh dari masyarakat dunia usaha dan penghargaan yang diberikan oleh pelanggan seringkali dikarenakan kualitas pelayanan yang dianggap memuaskan. Hal ini juga berlaku bagi kinerja PLN sebagai salah satu bentuk usaha dalam bidang jasa, yang sudah tentu selalu berusaha untuk mengutamakan kualitas pelayanannya. Adapun pengukuran *service quality* ditentukan dari lima dimensi yang dimilikinya yaitu : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan uraian di atas, maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas terutama dari segi kualitas pelayanan perusahaan dan kinerjanya pula, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Malang”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Malang ?

2. Manakah dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Malang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis variabel kualitas pelayanan yang dominan dari kelima variabel yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Praktis

- a. Bagi perusahaan

Dapat digunakan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengenai persoalan-persoalan yang berhubungan dengan

strategi pelayanan dan sekaligus membantu perusahaan dalam menentukan langkah-langkah lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan melatih diri dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan secara tepat, serta dipakai bekal nanti jika sudah terjun ke masyarakat maupun dunia usaha.

2. Teoritis

Sebagai acuan dan sekaligus memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan juga sebagai bahan masukan atau informasi bagi pihak yang berkepentingan, yang ingin mengkaji lebih luas tentang permasalahan yang sama tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.