

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layaknya perusahaan yang memiliki pasar kompetitif, sekarang ini banyak perusahaan BUMN yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Adanya fasilitas *call center* atau *hotline service*, kecepatan dalam melayani dan sikap ramah tamah adalah bentuk upaya mereka dalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Harapannya, tentu saja supaya pelanggan puas. Memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk sukses. Disisi lain, bagaimana produsen mencapai keberhasilan akan terkait dengan bagaimana usaha yang dilakukan untuk memasarkan produk dan jasa tersebut. Untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan dengan pelayanan yang baik dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap konsumen.

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) saat ini adalah BUMN milik pemerintah yang diberi hak monopoli (sesuai dengan UUD 1945 pasal 33) untuk memasok listrik kepada masyarakat (konsumen). Lembaga ini tidak hanya berwenang dalam mengatur distribusi maupun sumber pemasokannya, akan tetapi juga mengambil bagian dalam mengatur jalur administrasi pelayanan publik. Listrik mempunyai peran sangat penting bagi masyarakat yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi. Masyarakat sebagai konsumen, bukan sekedar pemakai atau pengguna listrik tapi harus membayar atau melunasi kewajibannya.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi organisasi. Didalam penelitian ini hal penting yang harus dilakukan adalah pemakaian jasa pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan atribut-atribut pelayanan yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini dilakukan oleh manajemen dalam kaitannya untuk mendapatkan respon yang diberikan. Upaya yang banyak dilakukan oleh perusahaan salah satunya adalah dengan menggali informasi yang memadai tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kualitas produk dan jasa yang lebih baik, sehingga tercipta kepuasan dan kesetiaan konsumen. Sebaliknya jika konsumen

tidak puas dengan jasa yang telah diberikan, maka konsumen akan beralih kepesaing, sehingga akan mengurangi reputasi perusahaan itu sendiri.

PT. PLN (Persero) salah satu misinya adalah menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan konsumen, anggota perusahaan dan pemegang saham. (www.pln.co.id). Dengan melihat keadaan diatas mendorong PLN Bangkalan untuk terus dapat memberikan tingkat kepuasan kepada para pengguna jasa PLN. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh PLN adalah peningkatan pelayanan dengan mempertimbangkan atribut-atribut yang menjadi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang paling sesuai dalam konteks jasa kelistrikan dan digunakan dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menitik beratkan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikan sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan jauh lebih sukar didefinisikan dibandingkan dengan kualitas barang. Jasa atau pelayanan bersifat *intangible* dan merupakan proses yang dialami konsumen secara subyektif dimana aktifitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Apa yang terjadi selama interaksi konsumen dan penyedia jasa akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh konsumen. Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan bentuk sikap penilaian menyeluruh dan jangka panjang. Tujuan yang ingin dicapai oleh PLN adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Definisi ini mengarah kepada pencapaian *ideal expectation* dimana pelayanan yang diberikan adalah tingkat kinerja optimum atau yang terbaik seperti yang diharapkan konsumen.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan (*expected quality*) dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*). Konsumen selalu menilai suatu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Parasuraman *et al.*, (1996) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas pelayanan yang mereka peroleh atau diterima. Semakin jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan maka dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari seberapa besar manfaat yang didapat oleh konsumen.

Wyckoff dalam Yamin (2001) menyatakan kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sekelompok manfaat yang berguna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung kepada bagaimana pelayanan yang diberikan maupun memberikan manfaat kepada konsumen. Fornell *et al.*, (1996) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi saat sekarang dan diharapkan mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan konsumen secara menyeluruh. Masing-masing konsumen akan mempunyai persepsi berbeda setelah melakukan interaksi. Komponen utama dari persepsi konsumen adalah (1) kebiasaan yaitu tingkat dimana penawaran perusahaan dibiasakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang heterogen; (2) reliabilitas yaitu tingkat penawaran perusahaan yang *reliable*, terstandarisasi dan bebas dari kekurangan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian dapat disusun sebagai berikut :

1. Mengkaji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan.
2. Mengkaji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan.
3. Mengkaji dan memperoleh bukti empiris pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PLN Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai sumber informasi bagi pihak manajemen PLN dan masyarakat pengguna jasa PLN tentang kualitas layanan yang diberikan oleh PLN di Bangkalan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan.
3. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan manajemen jasa khususnya khasanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
4. Untuk referensi studi lebih lanjut, terutama di bidang manajemen pemasaran dengan ruang lingkup yang lebih luas sehingga didapatkan hasil yang lebih mantap dan dapat diterapkan secara lebih luas.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini dan agar mudah dalam memahaminya, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi tentang ide dasar penulisan penelitian yang secara keseluruhan membahas latar belakang, perumusan masalah yang akan

diselesaikan, batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II ini akan di bahas mengenai teori – teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan juga mendukung sebagai acuan dilakukan suatu penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini berisi tentang langkah - langkah sistematika dalam pelaksanaan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan langkah - langkah pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA

Pada bab IV memuat data yang diperoleh dari suatu penelitian yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengolahan data, serta memuat analisa pengolahan data dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisa data, serta mengenai saran yang ditujukan pada penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN