

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Opini publik merupakan kumpulan pendapat individu terhadap masalah tertentu yang mempengaruhi suatu kelompok orang (Soemirat dan Ardianto; 2012:104). Opini digunakan untuk mengekspresikan sebuah sikap terhadap suatu hal yang muncul. Sesuatu yang muncul biasanya merupakan hal yang dianggap sebagai permasalahan atau konflik sehingga menyebabkan timbulnya opini atau pendapat pada individu. Opini individu dari setiap pelanggan yang terkumpul menjadi satu disebut dengan Opini publik. Opini yang terbentuk dalam setiap pelanggan memiliki perbedaan satu sama lain. Perbedaan yang terjadi karena setiap pemikiran individu memiliki perbedaan atau tidak sama.

Opini publik ikut memberikan pengaruh terhadap kinerja dan citra dari perusahaan. Dalam (Olii dan Erlita; 2011:18), Opini masyarakat adalah pengumpulan citra yang diciptakan oleh proses komunikasi. Proses komunikasi yang terjadi merupakan pelayanan yang diberikan oleh pekerja dari perusahaan kepada pelanggan sehingga dapat memenuhi harapannya. Citra dianggap memiliki kemampuan di luar perusahaan yang dapat menambah kekuatan bagi produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi. Opini yang telah terbentuk memiliki pengaruh terhadap suatu perusahaan. Pengaruh positif akan diterima oleh suatu perusahaan ketika, opini yang terbentuk juga positif. Kesan positif yang nantinya akan disimpan oleh pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Terbentuknya kesan yang positif tersebut nantinya ikut mempengaruhi terbentuknya opini masyarakat dan menumbuhkan citra yang juga positif bagi perusahaan. Sedangkan, opini yang negatif akan memberikan efek buruk dan citra negatif bagi perusahaan.

Opini publik digunakan oleh perusahaan untuk menilai kelayakan produk atau jasa yang akan disampaikan (Olii dan Erlita; 2011:102). Oleh karena itu, pentingnya citra positif yang terbentuk pada Perusahaan Listrik Negara PT.

Persero – UPJ Sampang, mengharuskan perusahaan tersebut memberikan kualitas layanan yang baik sehingga opini yang terbentuk dalam masyarakat memberikan efek positif. Dengan adanya opini masyarakat, dapat membantu sebuah perusahaan untuk mengevaluasi kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menangani mengenai kelistrikan di Indonesia. Listrik menjadi sebuah kebutuhan pokok di zaman sekarang ini. Hampir semua kegiatan manusia dibantu dengan adanya listrik. Tenaga listrik digunakan untuk mengaktifkan berbagai mesin, alat elektronik, ataupun penerangan. Menjadikan listrik sebagai suatu kebutuhan pokok, menyebabkan ketergantungan pada manusia. Karena, banyaknya peralatan yang menggunakan tenaga listrik.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Indonesia menjadi perusahaan yang menawarkan pelayanan untuk masyarakat yang ingin menggunakan listrik di Indonesia. Layanan yang diberikan PLN bertujuan untuk memenuhi adanya kebutuhan pelanggan tersebut. Kinerja layanan yang diinginkan oleh pelanggan adalah kinerja yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan. Kinerja dalam perusahaan menjadi penilaian masyarakat ketika menerima pelayanan PLN (Perusahaan Listrik Negara PT. Persero-UPJ Sampang). Setiap kinerja yang diberikan oleh perusahaan menginginkan *feedback* yang baik dari semua pelanggannya. Tak terkecuali bagi Perusahaan Listrik Negara (PLN). Demi mendapatkan perhatian dan *feedback* yang baik tersebut, Perusahaan Listrik Negara (PLN) berusaha mengeluarkan beberapa program. Program-program tersebut menawarkan pelayanan yang diharapkan memberikan keuntungan bagi pelanggan. Program terbaru yang dimilikinya adalah mengubah listrik pascabayar yang digunakan pelanggan menjadi Prabayar yang disebut juga dengan listrik pintar.

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2014	79.011
2.	2015	85.040
3.	2016	90.934

Sumber data: PLN Persero UPJ-Sampang

Tabel. 1.1
Laporan Data Pelanggan PLN Persero UPJ-Sampang

Pelanggan diarahkan menggunakan program listrik pintar yang dianggap lebih murah jika dibandingkan dengan pascabayar. Hal tersebut dikarenakan tidak dikenakan biaya pada pelanggan, misalnya: biaya administrasi. Keunggulan lainnya dari listrik pintar ini adalah tidak adanya masa aktif seperti halnya yang terjadi pada kartu seluler *handphone*. Hal ini jelas menguntungkan pelanggan, karena hal yang menyebabkan listrik padam hanya disebabkan pulsa listrik yang habis. Selain keuntungan yang didapatkan pelanggan, program ini memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu mampu mengontrol pelanggan agar tidak menunggak dalam pembayaran listrik.

Program PLN yang lainnya adalah penambahan daya secara gratis. Pemerintah akan menghapuskan dana subsidi untuk tegangan daya 450 VA dan 900 VA yang ditargetkan hingga akhir tahun 2016. Hal tersebut dilakukan karena pemerintah hanya menganggarkan subsidi listrik sebesar Rp 37 triliun dalam RAPBN (Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) 2016, yang turun dari tahun sebelumnya sekitar Rp 66 triliun (finance.detik.com).

Kedua program tersebut dijalankan bukan hanya di daerah PLN pusat di Jakarta. Namun, program tersebut telah ada di seluruh PLN di Indonesia, tidak terkecuali PLN UPJ Sampang. PLN PT. PERSERO – UPJ SAMPANG bertempat di Jalan Trunojoyo no. 63 Sampang, Madura. Namun dibalik program yang telah dicanangkan tersebut, Perusahaan Listrik Negara (PLN) UPJ Sampang juga mengalami beberapa permasalahan. PLN UPJ-Sampang memiliki tunggakan pembayaran yang dilakukan pelanggan pada 2016 yang mencapai Rp. 5 Miliar.

Jumlah ini terbilang meningkat jika dibandingkan dengan 2015 yang hanya mencapai Rp. 3,6 Miliar (sidoarjotimes.com).

Permasalahan yang terdapat dalam Perusahaan Listrik Negara (PLN UPJ-Sampang) terdapat dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Banyak pelanggan yang mengeluhkan kurang sigapnya pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN UPJ Sampang). Berdasarkan observasi yang dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa layanan keluhan Perusahaan Listrik Negara-UPJ Sampang dikeluhkan oleh pelanggan karena tidak ada penanganan langsung yang sigap ketika pelanggan menghubungi nomer aduan pelanggan (*call 123*).

Banyak gangguan listrik yang sering dirasakan oleh pelanggan PLN UPJ-Sampang. Masalah Listrik yang sering dihadapi oleh pelanggan adalah pencurian listrik, gangguan listrik, dan pemadaman listrik seketika. Pencurian Listrik masih marak terjadi di Kabupaten Sampang. Pencurian listrik inilah yang juga mempengaruhi tingginya hutang listrik negara di PLN Sampang (madura.com edisi 26 Oktober 2016). Berita tersebut juga menambahkan bahwa setiap bulan ditemukan 20 pelanggan yang melakukan tindakan pencurian tersebut. Tunggakan tagihan pelanggan pun juga menyebar yaitu di daerah desa dan Kota Sampang. Tidak tanggapnya pelayanan PLN UPJ-Sampang dalam menangani pencurian listrik, membuat semakin meningkatnya pencurian listrik yang merugikan pelanggan listrik serta perusahaan tersebut. Pencurian listrik juga dapat menimbulkan terjadinya gangguan listrik yang dirasakan oleh pelanggan. Gangguan listrik lainnya terjadi karena cacat meter, borosnya listrik, dan ketidakstabilan daya. Tidak terpungkiri bahwasanya permasalahan listrik juga sering terjadi karena adanya ketidak sengajaan. Namun, hal yang dikeluhkan oleh pelanggan adalah penanganan dari pihak PLN UPJ- Sampang yang menanggapi keluhan tersebut secara lamban.

Bukan hanya lamban dalam menangani keluhan pelanggan. Dalam berita Radar Madura Jawa Pos edisi 31 Januari 2017, dikeluhkan jika pelayanan pegawai PLN tidak ramah terhadap warga. Bermaksud mengadukan kabel yang putus,

tetapi pelanggan mendapatkan perlakuan yang tidak selayaknya. Perlakuan resepsionis yang menangani keluhan pelanggan dengan emosi yang marah merupakan layanan yang tidak baik.

Masyarakat Sampang juga mengeluhkan sering terjadinya pemadaman listrik seketika tanpa adanya pemberitahuan. Pemadaman listrik secara seketika sangat merugikan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara). Salah satu permasalahan baru yang timbul akibat pemadaman listrik seketika yaitu PLN dituding sebagai mampetnya air pelanggan PDAM, karena menyebabkan gardu mesin PDAM mati sehingga air di dalam pipa tersebut kosong (beritajatim.com edisi 01 April 2016).

Perusahaan seharusnya memberikan pelayanan yang baik agar tepenuhinya kepuasan pelanggan. Sesuai dengan misi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang juga mengorientasikan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor penilaian dalam memberikan kualitas layanan. Hubungan baik yang terjalin antara pelanggan dengan produsen merupakan langkah yang baik dalam penyusunan strategi layanan. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan merupakan sumber dari keunggulan bersaing bagi perusahaan. Kualitas layanan yang baik, wajib diberikan oleh setiap perusahaan untuk meningkatkan reputasi perusahaan itu sendiri. Meningkatnya reputasi perusahaan akan terjadi jika terbentuk opini masyarakat yang baik. Terpenuhinya kualitas layanan yang diinginkan, akan meminimalisir opini masyarakat yang negatif tentang perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil obeservasi yang telah dijelaskan dapat memberikan pengaruh terhadap opini pelanggan. Opini publik muncul karena ada permasalahan menyangkut kepentingan bersama, tetapi setiap pelanggan memiliki pendapat yang berbeda, sehingga menimbulkan dan memerlukan pengujian (Soemirat dan Ardianto; 2012:107). Oleh karena itu, penelitian dibutuhkan dalam mengetahui opini pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis melakukan penelitian ini dengan judul **Opini Pelanggan Tentang Kualitas Layanan PLN (Survei Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana opini pelanggan listrik terhadap kualitas layanan Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui opini pelanggan listrik terhadap kualitas layanan Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang.

1.4 Manfaat

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan akan menghasilkan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Dapat memberikan sumbangsih pikiran dan informasi mengenai opini pelanggan terhadap kualitas layanan dari Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pelanggan, pelanggan dapat mengetahui tentang kualitas layanan yang di berikan oleh Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang kepada pelanggan.

b. Bagi Perusahaan, dapat memberikan masukan mengenai seberapa besar opini pelanggan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Perusahaan Listrik Negara PT. Persero – UPJ Sampang.