BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kenyamanan pada pelanggan. Didalam penelitian ini hal terpenting yang harus dilakukan adalah kinerja karyawan dengan mempertimbangkan atribut-atribut pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Upaya yang banyak dilakukan oleh perusahaan salah satunya adalah dengan menggali informasi yang memadai tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kualitas produk dan jasa yang lebih baik, sehingga tercipta kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas dengan jasa yang telah diberikan, maka pelanggan akan beralih ke pesaing, sehingga akan mengurangi reputasi perusahaan itu sendiri.

PT. PLN (Persero) Jawa Timur adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam pendistribusian aliran listrik dari jaringan tegangan menengah, tegangan rendah hingga layanan ke rumah pelanggan. PT. PLN (Persero) Jawa Timur telah berhasil melayani 6.012.656 pelanggan dengan pemakaian energi listrik rata-rata perbulan 1.152.907.858 KWh, serta daya tersambung sebesar 7.568.614.211 VA, yang telah tersebar di 29 kabupaten, 9 Kota Madya, 607 Kecamatan,

dan 8.402 Desa. PT. PLN memiliki berbagai bentuk layanan yang didedikasikan kepada pelanggan, yang tentunya dibuat untuk menunjang pelayanan PT. PLN dalam mendistribusikan listrik. Kita semua sadar bahwa listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting, kehidupan manusia akan lumpuh jika ada masalah dengan listrik.

PT. PLN (Persero) salah satu visinya adalah menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Dengan melihat keadaan diatas mendorong PT. PLN (Persero) UPJ Sampang di Kab.Sampang untuk terus dapat memberikan tingkat kepuasan kepada para pengguna jasa PT. PLN (Persero) UPJ Sampang. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh PT. PLN adalah peningkatan pelayanan dari kinerja karyawannya. Untuk mewujudkan visinya tersebut, maka harus mempertimbangkan atribut-atribut yang menjadi keinginan oleh pelanggan.

Metode yang digunakan yaitu metode Kano yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut pelayanan dari kinerja karyawan dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut pelayanan dari kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas produk/jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan Judul : ” TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN PERSERO UPJ SAMPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO ” .

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur serta mengetahui tingkat kinerja karyawan terhadap pelayanan pada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Sampang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Menganalisa kinerja karyawan terhadap pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) UPJ Sampang”.

1.4 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Obyek yang diteliti adalah kinerja karyawan PT. PLN Sampang.

b. Masalah yang diteliti adalah kinerja karyawan, kemampuan karyawan.

c.Menganalisa kinerja karyawan dengan menggunakan metode kano yang terdiri dari beberapa kategori yaitu konsumen menganggap layanan sebagai keharusan (*must be*) *one dimensional / attractive*. Selain itu ada kategori *reverse*, *indefferent* dan *questionable*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada karyawan PT.PLN Sampang untuk mengetahui jenis kinerja mana yang baik dan termasuk kategori apa, sehingga manajemen dapat menghemat banyak pengeluaran dan energi serta dapat menentukan strategi yang lebih baik guna mencapai hasil maksimal.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan penyelesaian penelitian ini, maka ditentukan suatu sistematika penulisan yang melalui beberapa tahapan umum yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang kerangka penelitian yang akan dilaksanakan antara lain, latar balakang, tujuan penelitian, perumusan permasalahan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang mendasari pelaksanaan antara lain yang berhubungan dengan konsep kinerja karyawan dan metode yang digunakan yaitu metode KANO.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur perusahaan serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT.PLN Sampang.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang dikaji, cara penilaian supaya mendapatkan hasil, yang meliputi metode pengumpulan data dan analisa.

BABV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menjelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh, kemudian pengolahan data yang telah dikumpulkan beserta hasil pembahasannya.

BAB VI ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini berisi tentang analisa yang dilakukan berdasarkan pada bab sebelumnya serta berisi tentang cara-cara untuk memperoleh tindakan yang lebih baik.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi pengembangan dan penelitian lebih lanjut.