BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Pelayanan merupakan tanggung jawab perusahaan yang harus direalisasikan dalam bentuk apapun. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bergerak di bidang pelayanan penjualan listrik. Tujuan dari PT PLN (Persero) adalah menyediakan serta melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan akan tenaga listrik (Profil PT PLN, 2022).

PT PLN (Persero) harus menempatkan diri seimbang diantara dua kepentingan yang dominan, yaitu: (1) sebagai perusahaan, PT PLN (Persero) secara kontinu perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum; (2) sebagai salah satu komponen pembangunan nasional, PT PLN (Persero) mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik di seluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis. Sejalan dengan hal di atas, PT PLN (Persero) berupaya untuk berperan: (1) sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional; (2) sebagai sarana peningkatan produktivitas dan efisiensi; (3) sebagai penunjang lancarnya kegiatan perekonomian dan pemerintahan (Aprianti, 2022).

PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Langsa merupakan salah satu sub-unit pelaksana dibawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Perusahaan ini bertugas membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah yang lebih kecil (PLN Rayon Langsa, 2022).

Jumlah pelanggan PLN dan distribusi listrik PLN kepada pelanggan setiap tahunnya mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya penduduk dan berbagai fasilitas serta infrastruktur. Bidang industri peningkatan pemakaian listrik melonjak tinggi dan cepat, serta standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang modern. Pertumbuhan jumlah pelanggan PT PLN ULP Langsa dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan (Rumah Tangga/Industri)
2020	39.450
2021	41.563
2022	45.228

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Langsa, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, maka dapat diketahui total jumlah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Langsa selama 3 tahun terakhir sebesar 45.930 dengan golongan pelanggan terbesar adalah rumah tangga sebanyak 65,9%, sisanya didistribusikan kepada golongan pelanggan lainnya. Terdapat 7 golongan pelanggan yaitu golongan rumah tangga, golongan industri, golongan bisnis, golongan sosial, golongan kantor pemerintahan, dan golongan penerangan jalan umum. Berikut adalah data pengguna listrik PLN di Kota Langsa Kecamatan Langsa Baro, yaitu :

Tabel 1.2 Data Pengguna Listrik Di Desa Kecamatan Langsa Baro

No	Nama Desa	Pengguna Listrik
1	Timbang Langsa	659
2	Alue Dua	1051
3	Birem Puntong	736
4	PB. Seulemak	4355
5	Pondok Kelapa	499
6	Karang Anyar	1378
7	PB. Tunong	1385
8	Geudubang Jawa	857

Tabel 1.2 Data Pengguna Listrik Di Desa Kecamatan Langsa Baro (Lanjutan)

9	Geudubang Aceh	957
10	Alue Dua Bakaran Batee	796
11	Lengkong	800
12	Sukajadi Makmur	179
Jumlah		13652

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Langsa

Pemberitahuan akan pemadaman listrik biasanya disebarkan memalui media sosial dan aplikasi PLN Mobile oleh pihak PLN, namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan surat edaran tersebut. Hal ini membuat masyarakat tidak memiliki persiapan untuk menghadapi pemadaman listrik tersebut. Akibatnya aktivitas masyarakat menjadi terganggu terutama aktivitas yang menggunakan barang elektronik. Tidak jarang barang-barang elektronik menjadi rusak akibat pemadaman listrik yang tiba-tiba. Data keluhan yang diterima oleh PT PLN ULP Langsa, yaitu dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Data Keluhan Per Jenis Keluhan

No	Jenis Keluhan		Jumlah
1	Alat Pembatas dan Pengukur (APP)	Alat Pembatas Tidak Berfungsi	324
2		Alat ukur paskabayar tidak berfungsi	14
3		Alat ukur prabayar tidak berfungsi	251
4		Instalasi/wiring tidak berfungsi	1
5		Pelanggan keberatan dialihkan ke APP prabayar	2
6	Catat Meter	Keakuratan hasil catat meter	12
7		Kurang tagih	6
8		Lebih tagih	17
9	Informasi	APP	40
10		Cater	13
11		Drop Tegangan	0

Tabel 1.3 Data Keluhan Per Jenis Keluhan

12		Kondisi Jaringan Listrik	20
13		P2TL	8
14		PB	23
15		PD	12
16		PJU	0
17		PS	0
18		PTL Sering Padam	20
19		Penanganan Gangguan dengan cara sambung langsung	15
20		Penanganan gangguan namun belum disertai penyegelan kembali	5
21		Stimulus / Subsidi Listrik	0
22	Integritas	Petugas meminta uang tambahan	3
23		Petugas mengancam/mengintimidasi	0
24		Petugas kurang sopan	1
25	Pasang Baru	Proses PB, belum ada relisasinya	209
26		Restitusi	5
27	Pemutusan Penyambungan	Salah putus	5
28		Sudah bayar belum disambung	62
29	Perubahan Data dan Daya	Berhenti berlangganan	1
30		Ubah alamat	1
31		Ubah nama	1
32		Ubah no telp/NIK/NP/NPWP	1
33		Daya terpasang tidak sesuai daya kontrak	3
34		Proses PD/TD, belum ada realisasinya	33
35	Tagihan Listrik dan Token	Gagal bayar	3
36		Gagal input token	71
37		Tidak bisa beli token	12
38		Token expired	5
39		Token sudah dimasukkan, namun KWh tidak bertambah	10
40		Token tidak terbit	8

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Langsa

Berdasarkan Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa jenis keluhan dengan nilai tertinggi berada di sub jenis keluhan alat pembatas dan pengukur (607) yang artinya keluhan terbanyak berada dijenis keluhan ini, diikuti dengan sub jenis keluhan yang ada di sistem informasi (285) , sub jenis keluhan pasang baru (214), dan seterusnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (Permen ESDM) No 27 Tahun 2017, PT PLN wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan untuk indikator lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan, kesalahan pembacaan KWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening, dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Untuk besaran kompesensinya yaitu pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 35% dari Biaya Beban atau Rekening Minimum untuk golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik atau 20% dari Biaya Beban atau Rekening Minimum untuk golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (Website PLN), namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang kompensasi ini. Bukan kompensasi yang diterima akan tetapi penambahan biaya tagihan listrik yang tidak diketahui penyebabnya.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Kepuasan pelanggan didapat dari terpenuhnya harapan pelanggan terhadap suatu jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila pelayanan yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas dan kecewa kepada penyedia jj yang bersangkutan. Sedangkan apabila pelayanan yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas (Yenni, 2019).

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dengan metode *Service Quality* (*Servqual*). Pengukuran *servqual gap* bertujuan untuk mengetahui nilai gap antara harapan dan kenyataan yang terjadi terhadap pelayanan yang diberikan melalui 5 dimensi : *tangible*, *responsiveness*, *reliable*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *servqual*, maka kita dapat menganalisa kesenjangan (*gap*) (Firdian dkk, 2012).

Selain itu juga akan dilakukan perumusan strategi sesuai yang sesuai dengan menggunakan metode SWOT. SWOT merupakan metode yang biasa digunakan untuk perumusan kebijakan dari suatu bisnis atau usaha. Metode ini menitikberatkan pada bagaimana agar perusahaan mampu mengoptimalkan kelebihan serta menekan kelemahannya (Kristanto, 2017).

Sebagaimana dalam penelitian terdahulu menurut Atica Puspitaningtyas (2018) dalam skripsinya yang berjudul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus : Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung, hasil dari penelitian tersebut diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak jurusan pendidikan matematika yaitu pada katergori belum puas. Hal ini ditandai dengan adanya 2 item pelayanan pendidikan yang memiliki *gap* tertinggi pada fasilitas LCD disetiap ruang perkuliahan dan pelayanan yang ramah dari OB jurusan pendidikan matematika.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Beny Irawan (2020) dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality* (*Servqual*), hasil dari penelitian menunjukkan pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit pada periode maret 2020 secara keseluruhan pasien dinyatakan "Puas", namun secara dimensi masih terdapat *gap* skor yang masih bernilai negatif atau "Tidak Puas" pada dimensi Daya Tanggap.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Menggunakan**

Metode Service Quality (*Servqual*) dan SWOT Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : PT PLN (Persero) ULP Langsa)". Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja di PT PLN ULP Langsa, dengan mencari hasil analisis ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen PT PLN ULP Langsa dalam melakukan pengembangan dan upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah telah dikemukakan, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian yang diambil, yaitu:

1. Bagaimana gap antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan PT PLN ULP Langsa?
2. Bagaimana urutan prioritas dari dimensi kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terlebih dahulu?
3. Bagaimana analisis *Strength, Weakness, Opportunity* dan *Threath* (SWOT) pada PT PLN ULP Langsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan PT PLN ULP Langsa
2. Untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terlebih dahulu
3. Untuk menggambarkan analisis *Strength, Weakness, Opportunity* dan *Threath* (SWOT) pada PT PLN ULP Langsa

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

1.4.1 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang, diberikan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah pelanggan rumah tangga PT PLN (Persero) ULP Langsa yang berada di wilayah kecamatan Langsa Baro.
2. Pembahasan hanya menyangkut tentang bagian pelayanan.

1.4.2 Asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain dan jujur apa adanya saat memberikan jawaban pada kuesioner.
2. Responden berada dalam kondisi fisik dan mental yang sehat serta nyaman ketika mengisi kuesioner.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penilitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan dalam pengaplikasian dikehidupan lingkungan bermasyarakat dan dapat memberikan wawasan untuk memahami bagaimana analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen PT PLN ULP Langsa dalam melakukan pengembangan dan upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.