

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara 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 listrik bagi rumah tangga dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern.

Pelanggan yang tersebar diberbagai tempat, menimbulkan kendala tersendiri dalam penyaluran atau distribusi sampai di tempat konsumen, dalam hal ini perlu penanganan teknis tersendiri, yang disesuaikan dengan kebutuhan listrik dan letak geografis suatu daerah. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PLN. Untuk itu PLN memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan listrik pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya yang nantinya akan merugikan pihak PLN itu sendiri.

Pertambahan penduduk dapat memicu terjadinya peningkatan kebutuhan energi listrik, tetapi hal ini tidak seimbang dengan peningkatan penyediaan tenaga listrik, dimana kapasitas daya terpasang masih tetap, sementara kebutuhan masyarakat terus meningkat dan berbagai kegiatan pendukungnya. Hal ini dapat dikatakan bahwa ketergantungan dalam pemakaian tenaga listrik sangat tinggi,

tidak hanya untuk kebutuhan penerangan tetapi juga untuk mendukung kegiatan ekonomi. Maka dari itu akibat yang ditimbulkan adalah seringnya terjadi pemadaman aliran listrik oleh PLN, terutama pada saat beban puncak. Hal ini disebabkan oleh akibat pemakaian beban yang melebihi daya yang telah disediakan.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh ULP Langsa. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan dengan visi misi yang ada di perusahaan tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen ULP untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada ULP Langsa sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai fungsi penting sebagai penerangan dan energi dalam segala aktivitas sehari-hari karena era modern ini merupakan zaman yang serba listrik. Ketergantungan manusia akan kebutuhan listrik disebabkan karena energi listrik dapat diubah dalam bentuk lain seperti energi listrik menjadi energi panas. Listrik digunakan dalam menggerakkan peralatan industri, perbankan, rumah tangga, perusahaan, rumah sakit sampai pada pendidikan (Assegaff, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat di lihat melalui tingkat kinerja yang dilakukan oleh perusahaan agar tercapainya sebuah tujuan yang di harapkan. Serta adanya harapan yang ingin dicapai sehingga melalui peningkatan kinerja tersebut harapan yang ingin dicapai terwujud. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah (Kombong dan Nurani Elisa, 2017).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di ULP Langsa terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, listrik ilegal sampai adanya pihak tertentu yang memanfaatkan situasi tersebut untuk mengambil keuntungan sendiri dengan cara memungut persen di setiap rumah pada saat membawa struk pembayaran listrik yang tentunya merugikan pelanggan dan pihak PLN sendiri. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan. Meskipun demikian pelanggan ULP Langsa tetap merasakan adanya kepuasan pelayanan kepada mereka.

Dalam penelitian ini memerlukan analisis terhadap kepuasan pelanggan pada ULP Langsa. Banyak metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya adalah *SERVQUAL (Service Quality)*. Menurut Dyke et al (Hidayati. PE, 2016) *SERVQUAL* adalah salah satu metode yang dibangun untuk mengukur kualitas dari pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Namun *SERVQUAL* hanya berfokus pada kepuasan pelanggan secara perspektif eksternal karena tidak merubah perbaikan internal sistem. Untuk mengukur perspektif internal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, maka perlu digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan pelanggan yang di ukur melalui hasil kinerja perusahaan dan harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.( Atina, 2010).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Analisa Kepuasan Pelanggan Pada ULP Langsa dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisa tingkat kepuasan pelanggan ULP Langsa berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
2. Bagaimana analisa tingkat kepuasan pelanggan ULP Langsa berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* ?
3. Adakah perbedaan tingkat kepuasan pelanggan yang di analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ULP Langsa berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang di analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* ?
3. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan yang di ukur menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan dikaji lebih mendalam diperlukan adanya pembatasan masalah yaitu berdasarkan kepuasan pelanggan ULP Langsa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis  
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.

## 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.