

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, diketahui bahwa abad telah memasuki era globalisasi. Dimana pada abad globalisasi ini mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya dan operasi industri semakin meningkat. Sehingga peran inovasi tentunya akan lebih penting dan sangat menentukan. Pasar global tidak hanya menghasilkan persaingan yang lebih ketat terhadap pola dan kompleksitas yang diwarnai dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, yang mengarah pada persaingan pasar yang sempurna.

Era globalisasi saat ini, menuntut organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam pelayanannya kepada pelanggan, karyawan diuntut untuk meningkatkan kinerjanya. Selain kinerja karyawan, perusahaan harus mampu menciptakan inovasi produk, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Banyak cara yang telah dilakukan organisasi perusahaan dan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, diantaranya adalah dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk dan jasa maupun pelayanan kepada pelanggan. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Salah satu perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. PLN bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya terus meningkat setiap tahunnya.

Peningkatan akan kebutuhan tenaga listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN memiliki

keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Di Indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara/ PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. (www.pln.co.id) Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dari definisi tersebut, posisi kualitas dalam produktivitas pelayanan terletak pada sejauh mana kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap kondisi nyata. Selain definisi yang telah disebutkan diatas, produktivitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas dan kuantitas input. Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas perusahaan, untuk itu PLN terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik.

Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini. Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan pelanggan existing, perusahaan berupaya meningkatkan ketersediaan daya di satuan sistem ketenagalistrikan, merehabilitasi jaringan, serta menawarkan inovasi produk dan layanan yang dilaksanakan di seluruh unit pelayanan berupa: Listrik Prabayar, Payment Point On Line Bank (PPOB) dan Automatic Meter Reading. (www.pln.co.id)

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan tersebut PT PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “Listrik Prabayar”. (www.pln.co.id)

Sejak diluncurkan pada Januari 2008, listrik Prabayar menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik mereka. Listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loket-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, voucher Listrik Prabayar STROOM ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan bank, PT. POS Indonesia dan mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik Prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pasca bayar biasa. Alat khusus ini dinamakan kWhMeter (meteran listrik) Prabayar, atau dikenal sebagai Meter Prabayar. (www.pln.co.id).

PT. PLN (Persero) mempunyai komitmen selalu memberikan pelayanan yang inovatif dan yang terbaik bagi pelanggan. Menurut PT. PLN (Persero), pelanggan merupakan faktor penting yang harus diprioritaskan, dimana kepuasan pelanggan berarti keuntungan bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan visi yang ingin dicapai PT. PLN (Persero) yaitu: "Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani". Melalui visinya ini, PT. PLN (Persero) diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memberikan layanan yang mudah, terpadu dan tuntas dalam menangani berbagai masalah kelistrikan.

Untuk mewujudkan visinya ini, PLN harus memanfaatkan semua sumberdaya yang dimilikinya agar dapat mengutamakan pelanggan sebagai target pasar, sejalan dengan nilai-nilai yang diyakininya dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar ukuran kualitas, salah satunya yaitu memiliki daya tanggap atau respon yang baik dengan inovasi-inovasi layanan yang diberikan dari pemberi layanan. Sehingga dengan adanya peningkatan inovasi yang dilakukan pada PT. PLN maka akan mempengaruhi kualitas pelayanannya. (www.pln.co.id). Mengingat listrik Prabayar merupakan layanan baru, diperlukan suatu standar prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT PLN (Persero) dalam memberikan layanan Prabayar.

Standar prosedur Pelayanan Prabayar ini disusun oleh sebuah Tim Prabayar yang dibentuk melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No.186.K/DIR/2010 tanggal 06 April 2010 dengan maksud agar pelayanan prabayar dilaksanakan secara seragam dan terstandarisasi diseluruh Kantor Layanan PT PLN (Persero) dan pelanggan prabayar mendapat kemudahan. (www.pln.co.id). Dalam hal ini terjadi perubahan kebijakan Direksi PT PLN (Persero) tentang layanan prabayar, maka Standar Prosedur Pelayanan Prabayar ini harus disesuaikan. Standar Prosedur Pelayanan Prabayar ini akan segera diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan PT PLN (Persero). Selain itu, dibutuhkan sebuah sistem yang dapat memberikan edukasi terhadap masyarakat, karena masyarakat sudah terbiasa dengan sistem pascabayar. Prabayar membutuhkan beberapa pemahaman baru serta teknis-teknis lainnya di dalam penggunaannya. Harus ada tindakan khusus dari pihak PLN untuk menyikapinya. (www.pln.co.id).

Produk listrik prabayar milik PT. PLN cara penggunaannya sama dengan handphone (HP), dimana meter prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Tetapi pada meter prabayar menggunakan alat pembatas berupa MCB (mini circuit breaker) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misalnya ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB.

Salah satu perbedaan listrik prabayar dan listrik pasca bayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pasca bayar pelanggan sudah bisa langsung menikmati kWh, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas catat meter. Sedangkan pada produk listrik prabayar, pelanggan membeli terlebih dahulu kWh, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik.

Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, banyak hal-hal yang perlu diperhatikan oleh PT PLN (Persero) Area Surakarta. Selain berinovasi terhadap produk-produk baru, PT PLN juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik prabayar. Untuk mengevaluasi

produk listrik Prabayar tersebut, dibutuhkan kinerja yang baik dari karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta.

Dengan adanya listrik Prabayar ini, manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) PT PLN perlu meningkatkan kinerja karyawannya, agar karyawan tersebut mampu menangani dengan tepat dan cepat masalah-masalah yang muncul sehubungan dengan penanganan masalah listrik Prabayar.

Kepuasan pelanggan dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Oleh karena itu Perusahaan Listrik Negara dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasi, apakah PLN sudah memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggannya? Karena kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian pengaruh kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Surakarta”

1.2 Perumusan Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling menentukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua perusahaan. Permasalahan dari perusahaan ini adalah tinggi rendahnya kinerja karyawan beserta kualitas produk listrik Prabayar yang dipasarkan ke pelanggan, untuk suatu upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan permasalahan tersebut diduga faktor peran kinerja karyawan, kualitas produk listrik Prabayar mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk listrik prabayar pada PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

1. Untuk menguji apakah kualitas produk listrik prabayar di PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menguji apakah kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji apakah pengaruh kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Bagi PT. PLN (Persero) Area Surakarta, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT. PLN sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan PT. PLN yang secara keseluruhan.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam berkaitan dengan setiap tanggung jawab PT. PLN secara umum terkhusus PT. PLN (Persero) Area Surakarta.
3. Bagi Akademisi dan Praktisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan informasi mengenai peran

dan tanggung jawab PT. PLN (Persero) Area Surakarta secara khusus.

4. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan dalam mendapatkan informasi tambahan untuk melengkapi dan memperbaiki penelitian yang dilakukan dalam penelitian yang serupa.

