

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di zaman modern ini listrik adalah suatu kebutuhan yang kini menjadi kebutuhan primer masyarakat. Tidak dapat dipungkiri, segala sesuatu kegiatan tidak dapat terlepas dari penggunaan tenaga listrik dari mulai menyalakan mesin air, memasak, hingga melakukan pekerjaan rumah tangga lainnya. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga mudah diubah menjadi energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan lain sebagainya.

Di Indonesia PT PLN (persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. 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 disebutkan diatas produktivitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas input.

Dalam era globalisasi persaingan bisnis semakin ketat, terutama bisnis di bidang jasa yang mengutamakan jasa pelayanan. Semakin meningkatnya

persaingan di Indonesia menuntut perusahaan untuk selalu menciptakan strategi yang tepat untuk menjalankan usaha dan memfokuskan perhatian terhadap konsumen atau pelanggan. Dengan kata lain perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaing. Serta bertambah rumitnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan harus selesai dalam waktu yang cepat dan singkat.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/ pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan atau hasil yang dirasakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta

kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Grogol dimana unit ini khusus dalam menangani pelayanan secara langsung kepada pelanggan, khususnya pelanggan Grogol Jakarta Barat yaitu adanya Unit Pelayanan. Unit pelayanan ini merupakan unit kerja di bawah Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Menteng yang menempatkan peran sebagai *Front Liner Service* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkaitan dengan administrasi pelanggan. *Front Liner Service* yang merupakan ujung tombak PT. PLN (Persero) yang sifat dan bidang kerjanya berhubungan langsung dengan pelanggan, Secara langsung atau tidak langsung *Front Liner service* jelas mempunyai andil yang cukup besar dalam membantu pencapaian tujuan perusahaan. Sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi yang diwakilinya sebagai bentuk sikap positif terhadap perusahaan. Melayani dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah salah satu upaya perusahaan jasa untuk memuaskan pelanggan. Pentingnya pelayanan dan pelanggan bagi perusahaan terutama PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Grogol, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Seperti yang diketahui bahwa pelanggan lebih senang akan kemudahan memperoleh informasi dan pelayanan yang

cepat, ramah dan mudah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Liner Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Area Grogol Jakarta Barat ”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini antara lain :

1. Adanya rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan bagian Front Liner
2. Adanya keluhan dan komplain terhadap pelayanan bagian Front Liner
3. Keinginan PLN untuk meningkatkan pelayanan dll

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian hanya dibatasi pada “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan bagian Front Liner Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Area Grogol Jakarta Barat “

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Bagian Front Liner Service PLN di Area Pelayanan Grogol?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan bagian Front Liner Service di Area Pelayanan Grogol?
3. Apakah ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan bagian front liner terhadap Kepuasan Pelanggan di Area Pelayanan Grogol?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan (*Reliability, Emphaty, Ressonpsiveness, Tangibles, Assurance*) Bagian Front Liner Service PLN di Area Pelayanan Grogol.
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan bagian Front Liner Service PLN di Area Pelayanan Grogol.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan bagian front liner terhadap Kepuasan Pelanggan Front Liner PLN di Area Pelayanan Grogol.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. Bagi Pelanggan PLN area Grogol

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan Bagian Front Liner Service PT PLN (Persero) terhadap tingkat kepuasan pelanggan di area Pelayanan Grogol Jakarta Barat.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini memberikan gambaran umum tentang latar belakang rumusan Tujuan dan manfaat penelitian secara sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori menurut para ahli tentang penelitian yang diteliti oleh penulis dan kerangka pikiran serta hipotesis.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, Populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisa data, definisi operasional dan variabel.

### **BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, visi, misi, dan logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job description, sarana dan prasarana perusahaan, wilayah kerja dan Front Liner, Produk pelayanan khusus untuk pelanggan PT PLN (Persero).

### **BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini membahas cara pengumpulan data melalui kuesioner yang di sebarakan kepada responden dan telah di isi oleh responden, serta pengolahan data yang menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini juga menjelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh melalui SPSS.

## **BAB VI : Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan bab dan saran untuk instansi (Perusahaan) dan untuk mahasiswa.