

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Energi listrik merupakan kebutuhan pokok yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dimana semua aktifitas manusia berhubungan dengan energi listrik. Sering dengan dengan pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi penduduk Indonesia yang semakin tinggi maka permintaan akan tenaga listrik semakin meningkat. Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat selain berfungsi sebagai penerangan, juga berfungsi sebagai energi dalam mengembangkan segala usaha dan aktifitas sehari-hari. Kebutuhan akan tenaga listrik dari pelanggan selalu bertambah dari waktu ke waktu. Untuk tetap dapat melayani kebutuhan listrik dari para konsumen, maka sistem pelayanan tenaga listrik haruslah dikembangkan seiring dengan kenaikan kebutuhan akan tenaga listrik. Saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis. Meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara menyeluruh. Konsumen yang dihadapi memiliki ekspektasi yang berbeda-beda.

Oleh karena itu dapat dipahami sangat mustahil apabila perusahaan menginginkan tidak ada konsumen yang merasa tidak puas. Namun tentu saja perusahaan harus berusaha meminimumkan ketidakpuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang semakin membaik. Penelitian mengenai perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen perlu dilakukan untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan konsumen agar tetap bersaing dan menguasai pangsa pasar dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan memudahkan keberlangsungan hidup masyarakat. PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia yang bertugas untuk menyediakan dan menangani tenaga listrik untuk kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang sesuai di seluruh wilayah Indonesia. PT PLN (Persero) telah menyebar ke seluruh wilayah Indonesia salah satunya area pelayanan jaringan Kabupaten Jember yang meliputi Kecamatan Tanggul.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Menurut Soegianto (Paimin 2007:36) pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT. PLN (persero) memiliki satu peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas yang berkewajiban mengelola dan menyediakan listrik untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat Indonesia tak lupa memberikan pelayanan yang baik, dalam memenuhi kebutuhan energi listrik,

menjamin keamanan, kenyamanan dan kehandalan pengoprasiaannya baik masa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

Pertambahan jumlah penduduk yang semakin cepat juga di iringi pertumbuhan ekonomi, menyebabkan kebutuhan terhadap tenaga listrik semakin tinggi, sehingga terasa perlunya penyediaan dan penyaluran tenaga listrik yang memadai bagi segi teknis ekonomisnya. Penggunaan tenaga listrik sekarang ini merupakan saah satu kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat dan seringkali dianggap salah satu tolak ukur taraf kemajuan sejalan dengan perkembangan teknologi. Pertumbuhan ekonomi dan pentarifan dasar energi listrik (TDL) yang di tentukan oleh pemerintah dan PLN merupakan hal yang paling mempengaruhi terhadap pemakaiaan energy listrik, setiap pengguna listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khusus dalam pelayanan listrik yang diberikan.

Penggunaan teknologi informasi juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan peningkatan mayarakat modern yang mampu memberikan kemudahan layanan, kecepatan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat dewasa saat ini sangat membutuhkan segalanya lebih mudah. Dalam meyakini tersebut PT. PLN (persero) menyediakan layanan berbasis teknologi informasi yang disebut listrik Prabayar, jumlah peningkatan pengguna listrik dari tahun ke tahun menjadi penyebab PT PLN (Persero) berusaha melakukan upaya peningkatan kualitas layanan terbaik untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan IKM Unit Instansi Pemerintah adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturan penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hingga tahun 2007, sistem yang digunakan PT PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan konsumen adalah sistem pascabayar, yaitu pelanggan terlebih dahulu dapat menggunakan energi listrik kemudian membayar tagihan secara tunai sesuai dengan pemakaian listrik yang telah digunakan.

Adanya beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat mengenai penggunaan listrik pascabayar berupa keterlambatan pembayaran, kesalahan pencatatan meter dan tagihan yang tidak menentu, PT PLN (Persero) mengembangkan suatu program yang bertujuan untuk meminimalisir atau menghilangkan keluhan masyarakat serta mengoptimalkan konsumsi listrik dengan penggunaan program listrik prabayar, yaitu konsumen membeli voucher listrik sejumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan. Kode yang tertera pada voucher (token) dimasukkan ke meter listrik prabayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (KWh) tertentu ke instalasi pelanggan.

Tabel 1. Jumlah konsumen program listrik pascabayar dan prabayar di area Tanggul

Tahun	Pogram Listrik
-------	----------------

	pascabayar	Prabayar
2014	182.993	89.037
2015	176.692	117.367
2016	171.303	146.674

Sumber : PT.PLN (Persero) cabang Tanggul Jember

Tujuan dikembangkan program listrik prabayar diharapkan dapat menguntungkan pelanggan karena dengan menggunakan layanan tersebut konsumen dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Untuk penggunaan listrik prabayar dan listrik pascabayar dikenakan tarif satuan yang sama. Pengenalan terhadap program listrik prabayar terus dilakukan oleh PT PLN (Persero). Inovasi program listrik yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) mendapat respon baik dari para konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan kenaikan jumlah konsumen prabayar dari tahun ke tahun khususnya pada konsumen PT PLN (Persero) Kecamatan Tanggul yang meliputi wilayah Kabupaten Jember bagian Barat. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, program terbaru PT. PLN (persero) yakni pelayanan listrik Prabayar untuk mengadakan inovasi dalam pembayaran listrik terbaru diharapkan dapat dipertahakan eksistensi dan juga kemajuan serta pengembangan guna meningkatkan kualitas mutu pelayan masyarakat. Selama ini pengguna PLN mendapatkan pelayanan listrik pasca bayar, yaitu konsumen menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar setelah penggunannya, pada bulan berikutnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis harus dapat memahami, seberapa puaskah masyarakat pengguna listrik prabayar dan pengguna listrik pascabayar terhadap pelayanan PLN. Saya mengajukan judul tentang **“ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCABAYAR DI PT. PLN (Persero) WILAYAH KECAMATAN TANGGUL”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan konsumen listrik prabayar dan listrik pascabayar di PT. PLN (Persero) wilayah Kecamatan Tanggul?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diterangkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk membandingkan tingkat kepuasan konsumen listrik prabayar dan listrik pascabayar di PT.PLN (Persero) wilayah Kecamatan Tanggul.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Universitas : Kegunaan dari penelitian ini bagi universitas adalah sebagai referensi bagi pihak-pihak yang mencari informasi atau referensi mengenai kepuasan konsumen yang menggunakan listrik prabayar dan listrik pascabayar di wilayah kecamatan tanggul maupun kabupaten jember dan sekitarnya.
2. Manfaat Bagi Perusahaan : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran ataupun masukan bagi PT. PLN (Persero) wilayah Kecamatan Tanggul, guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta pelayanan publik
3. Manfaat Bagi Penulis : Kegunaan bagi penulis, dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) terkait masalah yang diteliti, serta dalam menempuh tugas akhir bagi peneliti mendapatkan gelar sarjana (S1)

