

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap warga negara memiliki kebutuhan dan hak-hak sipil untuk memperoleh pelayanan umum baik berupa barang maupun jasa. Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah diamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Oleh sebab itu, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik bagi warga negara. Dalam pelayanan publik atau pelayanan umum, setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini dikaitkan pula dengan kehidupan masyarakat yang semakin modern, struktur sosial dan lingkungan yang lebih kompleks, serta mobilitas yang sangat tinggi seperti saat ini. Idealnya kondisi tersebut harus diikuti dengan perkembangan kinerja penyedia layanan Public yang berkualitas terkait dengan pemenuhan kewajiban oleh Negara, tidak terkecuali dalam hal ketersediaan listrik.

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Listrik digunakan masyarakat khususnya sektor privat seperti rumah tangga sampai dengan industri. Listrik mendukung terselenggaranya berbagai aspek kehidupan masyarakat lainnya seperti komunikasi, penerangan, dan transportasi. Kebutuhan listrik selalu meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini berbanding lurus dengan adanya peningkatan dan perkembangan, baik dari jumlah penduduk maupun teknologi. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memenuhi tuntutan tersebut. Sebagai jalan keluar, pemerintah menunjuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai pelaksana dalam penyediaan kebutuhan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Menurut ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 19 Tahun 2013, maksud dan tujuan BUMN adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian

nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada umumnya. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang No.19 Tahun 2013 tersebut, BUMN berfungsi sebagai penyedia barang atau jasa publik sekaligus sebagai penyumbang penerimaan Negara. Adapun PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero ditunjuk oleh negara sebagai BUMN yang menyelenggarakan usaha pemenuhan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Akan tetapi, harus disadari bahwa pemenuhan kebutuhan publik atas listrik tidak mutlak menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero), Pemerintah memiliki tanggung jawab juga di dalamnya. Pemerintah bertindak sebagai pembuat kebijakan (policy maker) yang menjadi dasar aturan dalam penyelenggaraan listrik oleh PT. PLN (Persero). Kebijakan tersebut antara lain berupa perundang-undangan, yaitu Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenaga listrikan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Arief (2006:135), Terdapat indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kelengkapan peralatan dan sebagainya.
- b. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- c. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
- e. *Emphaty*: sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

Dalam program tersebut, PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas dan nyata yang diwujudkan dengan menyambungkan listrik sebanyak-banyaknya dalam 1 hari, terutama bagi

pelanggan kategori rumah tangga. Berawal dari program ini, PT. PLN (Persero) berbenah diri agar penyambungan listrik menjadi lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, program ini menemui kendala, yakni kurangnya suplai trafo meteran listrik sehingga realisasi penyambungan listrik baru di rumah pelanggan tidak mencapai jumlah satu juta pelanggan. Selain itu ternyata banyak ditemukan calon pelanggan yang tercatat mendaftar ganda, bahkan tiga kali.

Saat ini sistem listrik Prabayar sudah diterapkan pula di PT. PLN (Persero) Area Situbondo. PT. PLN (Persero) Area Situbondo berada pada peringkat ke-13 dalam tingkatan kinerja pasang baru listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur pada tahun 2014. PT. PLN (Persero) Area Situbondo terdiri dari 5 rayon yang meliputi Rayon Situbondo Kota, Rayon Panarukan, Rayon Asembagus, Rayon Wonosari, Rayon Besuki. Dari 5 rayon tersebut, Rayon Situbondo Kota memiliki jumlah pelanggan baru terbanyak tahun 2017. Berikut adalah data prosentase pertumbuhan pelanggan baru masing-masing rayon di PT. PLN (Persero) Area Situbondo tahun 2016 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 1.1 Prosentase Pertumbuhan Pelanggan PLN Area Situbondo Tahun 2016-2017

No	Rayon	Jumlah Pelanggan		Prosentase Pertumbuhan Pelanggan
		2016	2017	
1	Situbondo Kota	11.610	13.173	13,5%
2	Panarukan	9.768	10.914	11,7%
3	Asembagus	9.958	10.825	8,7 %
4	Besuki	12.773	9.981	-21,9%
5	Wonosari	8.679	8.677	-0%

Sumber data : PT. PLN (Persero) Area Situbondo tahun 2018 , data diolah

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas tampak bahwa Rayon Situbondo Kota memiliki pelanggan baru terbanyak pada tahun 2017 yaitu sebesar 13.713 pelanggan. Pertumbuhan positif jumlah pelanggan baru pada tahun 2016-2017 berdasarkan peringkat dialami oleh PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo (13,5%), PT. PLN (Persero) Rayon Panarukan (11,7%), PT. PLN (Persero) Rayon Asembagus (8,7%), dan PT. PLN (Persero) Rayon Besuki (3,4%).

Hal ini membuktikan bahwa masyarakat di Rayon Situbondo semakin memiliki kesadaran untuk memperbaiki kesejahteraan hidup dengan menggunakan listrik guna menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Akan tetapi, pertumbuhan positif ini menimbulkan permasalahan terkait dengan ketersediaan barang penunjang proses pemasangan baru listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo.

Pada tahun 2017 terjadi keterlambatan pemasangan listrik di 500 rumah pelanggan baru di Rayon Situbondo sehingga menimbulkan keluhan pelanggan. Hal ini dikarenakan permintaan pasang baru listrik yang masuk di PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo tergolong tinggi dengan rata-rata 50 hingga seratus calon pelanggan yang mendaftarkan diri setiap harinya. Kondisi tersebut membuat PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo mengalami kendala terkait dengan ketersediaan stok kWh Meter. Selain itu alamat yang diberikan calon pelanggan kurang lengkap sehingga petugas tidak dapat menemukan alamat tersebut. Untuk diketahui pengguna jasa listrik digolongkan menjadi 5 kategori pelanggan listrik sebagai berikut.

1. Rumah Tangga (RT), yaitu pengguna jasa listrik untuk keperluan rumah tangga (non-industri).
  2. Bisnis, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan komersial tidak terbatas pada pusat perperdagangan, rumah toko (ruko), swalayan, usaha rumah makan, dan bank.
  3. Sosial, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan umum meliputi tempat ibadah (masjid, mushola, gereja, wihara, pura) dan sekolah.
  4. Perkantoran pemerintahan, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan pelaksanaan administrasi pemerintahan dan/atau pelayanan umum meliputi perkantoran, kedinasan, dan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/BUMD).
  5. Industri yaitu pengguna jasa listrik untuk keperluan industri (pabrik).
- PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo terdiri dari 8 kecamatan yaitu kecamatan banyuglugur, panarukan, Besuki, Panji, Kapongan, Mlandingan, Mangaran dan Kendit. Kedelapan kecamatan ini

merupakan daerah pedesaan sehingga pengguna jasa listrik di Rayon Situbondo pada umumnya adalah pelanggan kategori rumah tangga. Hal ini dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 1.2 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Situbondo Bulan Oktober Tahun 2017

No	Kategori Pelanggan	Jumlah
1	Rumah Tangga (RT)	695
2	Bisnis	3
3	Sosial	31
4	Kantor Pemerintah	0
5	Industri	1
	Total	730

Sumber data: PT.PLN persero situbondo bulan oktober 2017

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga merupakan pelanggan terbanyak yang melakukan pemasangan listrik pada bulan Oktober 2014. Jumlah pelanggan baru kategori rumah tangga sebesar 95% dari total keseluruhan kategori pelanggan baru di Rayon Situbondo pada bulan Oktober 2017. Dengan demikian, tampak bahwa masyarakat di Rayon Situbondo pada umumnya adalah masyarakat non industri. Masyarakat, terutama kategori rumah tangga, dapat dipastikan membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari PT.PLN (Persero) Rayon Situbondo. Adapun prosedur melakukan permohonan pasang baru listrik melalui beberapa cara yaitu melalui *call center* 123, website resmi PLN, dan cara manual. Syarat yang harus dimiliki calon pelanggan sebelum memasang listrik, yaitu;

1. Memiliki kartu tanda penduduk(KTP),
2. Membayar biaya pemasangan sebesar:
  - a. Rp 337.500,00 untuk daya sampai dengan 2200VA,
  - b. Rp 2.712.500,00 untuk daya 3500 sampai dengan 5500 VA,
3. Pembayaran dilakukan melalui Bank atau KantorPos.

Tabel 1.3 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Situbondo Bulan September s.d Oktober Tahun 2017

NO	Kecamatan	Jumlah Permintaan	
		September	Oktober
1	Situbondo	684	730
2	Penarukan	545	473
3	Mangaran	328	483
4	Kendit	598	633
5	Mangaran	652	650
6	Kendit	598	487
7	Kapongan	456	598
8	Panji	563	524
Jumlah		4424	4578

Sumber data :PT. PLN (Persero) Rayon Situbondo bulan Oktober tahun 2017, data diolah.

Pada tabel 1.3 dapat dipahami bahwa kecamatan Situbondo memiliki permintaan pasang baru listrik terbanyak pada bulan September sampai dengan Oktober 2017. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa calon pelanggan baru di Kecamatan Situbondo yang merupakan salah satu kecamatan dalam wilayah kerja PT.PLN (Persero) Rayon Situbondo mengeluhkan lamanya pelayanan pasang baru listrik, petugas terkesan lamban pada saat memasang listrik sehingga calon pelanggan baru listrik merasa kecewa. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi suatu masalah yang menarik untuk diteliti.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *tangible* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Situbondo ?
2. Apakah *reliability* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Situbondo ?
3. Apakah *responsiveness* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Situbondo ?
4. Apakah *empathy* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Situbondo ?

5. Apakah *assurance* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Situbondo ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Situbondo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Situbondo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Situbondo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Situbondo.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* pasang baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Situbondo.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penyusunan penelitian ini memiliki beberapa manfaat, adapun manfaat tersebut yaitu :

##### **1 Bagi Penulis**

Untuk melatih diri dengan cara mengembangkan serta memperluas wawasan ilmu pengetahuan, dan menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.

##### **2 Bagi Pembaca**

Memberi wawasan pembaca pada umumnya dan khususnya berguna bagi pengembangan ilmu Pemasaran.

### 3 Bagi Universitas

Menambah referensi bacaan mengenai ilmu pemasaran yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan pasang baru terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga.

