

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1.1.1. Sejarah Singkat**

Perjalanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten cukup panjang. Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu Bandungsche Electriciteit Maatschaappij (BEM).

Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi Gemeenschappelijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, di antara rentah waktu 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. Pada 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Eksploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten.

Saat ini berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 0079.P/DIR/2015 per tanggal 2 Oktober 2015 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten resmi dipisah dan terbagi menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan PT. PLN (Persero) Distribusi Banten. Berikut adalah 15 area yang menjadi cakupan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa barat:

1. Area Bandung
2. Area Bekasi
3. Area Bogor
4. Area Cianjur
5. Area Cimahi
6. Area Cirebon
7. Area Depok
8. Area Garut
9. Area Gunung Putri
10. Area Karawang
11. Area Majalaya
12. Area Purwakarta
13. Area Sukabumi
14. Area Sumedang
15. Area Tasikmalaya

Semua area tersebut diatur oleh satu area pengatur distribusi (APD) yaitu APD Jawa Barat dan Banten.

#### **1.1.2. Visi, Misi, Moto dan Makna Logo PT. PLN (Persero).**

##### **1. Visi**

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan betumpu pada potensi insani.

Penjabaran:

##### **a. Diakui**

Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai perusahaan kelas dunia.

##### **b. Kelas Dunia**

1. Menunjukkan persepsi yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
3. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan selaras dengan pelanggan serta mitra usaha nasional dan internasional.
4. Bekerja dengan pola pikir prima (*Mindset of Excellence*).
5. Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

##### **c. Bertumbuh Kembang**

1. Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
  2. Secara konsisten menunjukan persepsi yang lebih baik.
- d. Unggul
1. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolak ukur mutakhir terbaik.
  2. Memosisikan diri sebagai perusahaan yang terkemuka dalam peraturan bisnis kelistrikan dunia.
  3. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal.
  4. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk dan pelayanan secara berkesinambungan.
- e. Terpercaya
1. Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
  2. Menghasilkan persepsi terbaik secara konsisten.
  3. Menjadi perusahaan pilihan.
- f. Potensi Insani
1. Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etika, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerjasama.
  2. Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman dan jenjang kerjasama.
2. Misi
- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
  - b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
  - d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.
3. Moto
- “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electric for a Better Life*)”
4. Logo PT. PLN (Persero)

Berikut adalah bentuk, warna dan makna lambang perusahaan resmi yang digunakan, sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No.: 031/DIR/76 Tanggal: 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



## **PT PLN (PERSERO)**

**Gambar 1.1 Logo PT. PLN (Persero)**

**Sumber:** <http://www.pln.co.id/> (Diakses pada 09 September 2016)

Berikut adalah arti atau makna dari element-element dasar lambang:

- a. Bidang persegi panjang vertikal  
Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

**1.1.3. Bidang Usaha**

Sesuai Undang-undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan perusahaan adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
  - a. Pembangkitan tenaga listrik.
  - b. Penyaluran tenaga listrik.
  - c. Distribusi tenaga listrik.
  - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
  - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
  - f. Penjualan tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup :

- a. Konsultasi ketenagalistrikan.
  - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
  - c. Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan.
  - d. Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan.
  - e. Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
  - f. Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
  - g. Sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan.
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik.
  - b. Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.
  - c. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan.
  - d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
  - e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

Fungsi PLN :

Sebagai pendorong kegiatan ekonomi guna meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi saat ini menuntut semua industri untuk bisa memberikan performa yang baik di bidang atau sektornya masing-masing. Tidak terkecuali Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya, salah satunya adalah PT. PLN (Persero) sebagai industri dalam bidang ketenagalistrikan. Kebutuhan masyarakat pada saat ini dari tahun ke tahun terus meningkat. Kondisi tersebut dapat dilihat dalam gambar 1.2. berikut ini:



**Gambar 1.2 Pertumbuhan Produksi dan Konsumsi Listrik Nasional**

Sumber: <https://store.tempo.co/> (Diakses pada 07 Oktober 2016)

Dari gambar 1.2 di atas terlihat bahwa setiap tahun jumlah produksi dan jumlah penjualan listrik terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut menandakan bahwa kebutuhan masyarakat akan listrik setiap tahunnya terus meningkat dan menandakan bahwa pasokan listrik saat ini sangat penting bagi kebutuhan masyarakat.

Selain itu pertumbuhan penjualan tenaga listrik semester I tahun 2016 oleh PT PLN (Persero) menunjukkan peningkatan hingga 7,82% jika dibandingkan dengan semester I tahun 2015. Peningkatan tertinggi didapat dari golongan pelanggan tarif kategori sosial dan kategori lain-lain. Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral memperkirakan penjualan tenaga listrik keseluruhan golongan tarif pada tahun 2016 akan mencapai 216,83 TWh melebihi tahun sebelumnya sebesar 200,60 TWh (*dikutip dari esdm.go.id diakses pada 07 Oktober 2016*). Karena konsumsi listrik Indonesia setiap tahunnya terus meningkat sejalan dengan peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional. Peningkatan kebutuhan listrik dikemudian hari yang diperkirakan dapat tumbuh rata-rata 6,5% per tahun hingga tahun 2020 (Muchlis, 2003). Karena pentingnya pasokan energi listrik saat ini, memenuhi kebutuhan pasokan listrik sudah menjadi tuntutan yang



harus dipenuhi oleh PT. PLN (Persero) sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) karena kebutuhan akan energi listrik di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Melihat keadaan tersebut selain memenuhi kebutuhan akan tenaga listrik PT. PLN (Persero) harus bisa mengimbangnya dengan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan UU No.8 1999 pasal 4 yang berbunyi “pelanggan memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:268), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Namun menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat bahwa selama 15 tahun belakangan ini sektor kelistrikan menjadi sektor yang mendapatkan banyak keluhan (*dikutip dari ekonomi.metrotvnews.com diakses tanggal 26 September 2016*). Ada beberapa cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya baik lewat website ataupun menghubungi langsung *call centre* 123 PT. PLN (Persero), pada kurun waktu satu tahun belakangan ini ada sekitar 1000 laporan yang masuk melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dengan kategori listrik yang menyatakan bahwa pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) (<https://www.lapor.go.id/>). Dari 1000 laporan yang masuk, sebagian besar mengeluhkan tentang ketidaknyamanan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena adanya keterlambatan penanganan keluhan.

Selain lewat [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) tersebut diatas, PT. PLN (Persero) juga menyediakan website sendiri yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) untuk para pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya. Menurut hasil wawancara saya dengan salah satu karyawan PT. PLN (Persero) pelanggan sekarang kebanyakan mengajukan keluhannya dengan cara menghubungi *call centre* 123 dibandingkan dengan yang datang langsung ke kantor PLN karena dinilai lebih praktis. Berikut ini adalah rekapitulasi keluhan per unit yang masuk melalui website [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) dan *call centre* 123 pada bulan Agustus 2016 di Unit Distribusi Jawa Barat.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan Per Unit Periode 01 Agustus-31 Agustus  
2016**

No	UNIT	Total Laporan Keluhan Pelanggan
1	Area Bandung	1.763
2	Area Bogor	701
3	Area Bekasi	2.438
4	Area Cianjur	27
5	Area Cimahi	313
6	Area Cirebon	399
7	Area Depok	1.177
8	Area Gunung Putri	461
9	Area Garut	58
10	Area Karawang	150
11	Area Majalaya	213
12	Area Purwakarta	126
13	Area Sukabumi	131
14	Area Sumedang	52
15	Area Tasikmalaya	53
<b>Grand Total</b>		<b>8.072</b>

*Sumber:* PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat

Dari banyaknya area yang ada penulis berminat untuk melakukan penelitian pada salah satu kantor cabang yang berada di Kabupaten Bandung yaitu area Majalaya. Pada area Majalaya terdapat 5 kantor cabang yaitu rayon Soreang, Banjaran, Majalaya, Baleendah dan Prima. Dari 5 rayon penulis memilih untuk meneliti PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Keluhan Per Rayon Periode Januari-September 2016**

No	Rayon	Total Laporan Keluhan Pelanggan
1	Rayon Soreang	357
2	Rayon Banjaran	425
3	Rayon Majalaya	386
4	Rayon Baleendah	562
5	Rayon Prima	322
<b>Grand Total</b>		<b>2052</b>

*Sumber:* PT. PLN (Persero) Area Majalaya

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa ayon yang mendapatkan kelhan paling banyak adalah rayon baleendah sebesar 562 keluhan oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Rayon

Baleendah. Berikut adalah rincian perbulan dari rekapitulasi keluhan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah periode Januari-September 2016:

**Tabel 1.3 Rekapitulasi Keluhan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah Periode Januari-September 2016**

No	Bulan	Total Laporan Keluhan Pelanggan
1	Januari	60
2	Februari	69
3	Maret	58
4	April	69
5	Mei	59
6	Juni	60
7	Juli	54
8	Agustus	73
9	September	60
<b>Grand Total</b>		<b>562</b>

*Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa keluhan yang masuk setiap bulan angkanya cukup fluktuatif terutama pada bulan Juli ke bulan Agustus, kenaikan jumlah keluhan yang masuk cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga munculah keluhan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan salahsatu karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah keluhan yang paling banyak dikeluhkan adalah adanya keterlambatan dalam menangani keluhan dimana pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Pesero) Rayon Baleendah dinilai lambat oleh pelanggan.

PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah adalah salah satu kantor cabang yang berada di kabupaten bandung di kawasan baleendah dan menangani daerah ciparay, baleendah, pasir paros dan masih banyak daerah lainnya. Dari hasil pengamatan penulis ditemukan bahwa banyak pelanggan kawasan baleendah yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) dinilai sangat tidak memuaskan dan tidak memenuhi harapan pelanggan dimana respon yang diberikan petugas terhadap keluhan dinilai lambat.

Untuk mengetahui keadaan dari kualitas pelayanan saat ini maka penulis melakukan penelitian awal yang dilakukan terhadap 18 orang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam Tjiptono (2011:198), yaitu: Realibilitas (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Berikut ini adalah hasil survei yang dilakukan oleh peneliti:

**Tabel 1.4 Hasil Survei**

No	Dimensi	Pertanyaan	Setuju (%)	Σ Orang	Tidak Setuju (%)	Σ Orang
1.	<i>Tangible</i>	Apakah lokasi PT. PLN (Persero) strategis?	33%	6	67%	12
2.	<i>Emphaty</i>	Apakah petugas PT. PLN (Persero) bersikap ramah dan sopan?	94%	17	6%	1
3.	<i>Responsive ness</i>	Apakah PT. PLN (Persero) langsung menanggapi keluhan anda dengan cepat?	28%	5	72%	13
4.	<i>Reliability</i>	Apakah PT. PLN (Persero) memberikan cukup informasi yang anda butuhkan?	28%	5	72%	13
5.	<i>Assurance</i>	Apakah petugas PT. PLN (Persero) dengan terampil menangani keluhan anda?	39%	7	61%	11

*Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (05 Oktober 2016)*

Tabel hasil survei di atas menunjukkan bahwa pada aspek pertama, *tangibles* sebanyak 12 responden menjawab “tidak setuju” yang menunjukkan bahwa persepsi dari aspek *tangibles* dari PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah belum baik dimata pelanggan. Aspek kedua *empathy*, sebanyak 17 responden menjawab “setuju” menunjukkan bahwa petugas PT. PLN (Persero) Rayon

Baleendah telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani konsumen. Aspek ketiga *responsiveness*, sebanyak 13 responden menjawab “tidak setuju” menunjukkan bahwa persepsi dari pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah mengenai respon penanganan keluhan masih belum bisa memenuhi harapan dimana aspek ini merupakan aspek yang paling abayak dikeluhkan pelanggan. Aspek keempat yaitu *reliability*, sebanyak 13 responden menjawab “tidak setuju” menunjukkan bahwa persepsi pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah masih belum bisa memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Aspek kelima *assurance*, sebanyak 11 responden menjawab “ tidak setuju” menunjukkan bahwa pelanggan masih belum bisa merasakan adanya jaminan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.

Selain kuesioner, penulis juga melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama dan kepada responden yang sama. Dapat dilihat dalam tabel hasil survei diatas bahwa dimensi yang mendapatkan jawaban “tidak setuju” paling banyak adalah dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Menurut hasil wawancara keluhan terbanyak ada pada penangan keluhan yang lambat, dimana hal tersebut termasuk kedalam dimensi *responsiveness*. Sebagian besar mengatakan bahwa petugas terkadang lambat dalam menangani keluhan seperti penambahan daya, atau menangani pemadaman listrik dengan alasan sedang ada perbaikan gardu di daerahnya. Sedangkan yang diharapkan oleh pelanggan adalah adanya respon yang cepat dalam menangani penambahan daya dan pemadaman listrik, karena apabila tidak ditangani dengan cepat maka barang elektronik akan rusak dan segala kebutuhan yang membutuhkan aliran listrik jadi tidak bisa digunakan apabila sangat dibutuhkan.

Menurut hasil wawancara pada dimensi *tangible* dimana dimensi ini merupakan dimensi kedua dengan jawaban “tidak setuju” terbanyak mengenai lokasi yang strategis. Lokasi dari PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah dikatakan masih kurang strategis oleh sebagian besar responden karena menurutnya lokasinya sulit dijangkau apalagi bagi yang memakai kendaraan umum karena lokasinya yang jarang sekali dilewati oleh kendaraan umum. Yang ketiga adalah dimensi *assurance*, menurut hasil wawancara pelanggan mngkaitkan pertanyaan

ini dengan pertanyaan *responsiveness* oleh karena itu pelanggan merasa petugas tidak andal karena selalu saja ada keterlambatan dalam penanganan keluhan. Yang terakhir dan mendapatkan jawaban “tidak setuju” paling sedikit adalah dimensi *emphaty*. Menurut hasil wawancara pelanggan yang pernah datang langsung ke kantor PT. PLN (Prsero) Rayon Baleendah mengatakan bahwa petugas petugas dan karyawan disana sangat ramah, pada saat datang satpam kantor langsung menyambut dan bertanya ada keperluan apa lalu diantar ke tempat yang dituju. Lalu ada pula satpam yang langsung membukakan pintu dengan tersenyum dan mengucapkan selamat datang dan memepersilahkan untuk duduk menunggu antrian, selain itu *front office* nya juga bertanya dengan ramah.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah Ibu Eti Haryati pada tanggal 30 September 2016 menyatakan bahwa pernah ada sekelompok warga dari kampung A yang mengadakan demo ke kantor PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah dengan keluhan bahwa dikampungnya dalam waktu 1 minggu mengalami pemadaman listrik selama 7 hari minimal 5 jam dalam sehari bahkan pernah satu hari penuh dan pemadaman tersebut membuat alat elektronik di rumah warga rusak. Meskipun sudah dijelaskan bahwa kesalahan terletak pada salah satu industri yang “mencuri listrik” dikampung tersebut dan pihak PLN sudah mencoba menanganinya, namun warga tidak menerima alasan tersebut dan tetap melakukan demo.

Menurut hasil survei dan juga hasil wawancara yang ada tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah belum bisa memenuhi harapan para pelanggannya. Dimana persepsi pelanggan akan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah dinilai masih belum maksimal. Harapan pelanggan dianggap sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhine Ayu (2015). Selain itu menurut Tjiptono (2012:59) kualitas pelayanan adalah tingkat yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa

atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Tjiptono, (2011:308) persepsi adalah keyakinan mengenai jasa yang dialami (*beliefs about experienced service*). Sedangkan harapan/ekspektasi pelanggan menurut Anderson & Chambers, 1985 dalam Tjiptono 2011:307 mengemukakan bahwa harapan/ekspektasi adalah apa yang diyakini pembeli individual akan didapatkannya menyangkut persepsi alternatif penyedia jasa berdasarkan pemrosesannya terhadap sumber-sumber informasi yang tersedia.

Apabila adanya perbedaan antara persepsi dan harapan maka akan timbul adanya kesenjangan/Gap. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur persepsi perusahaan berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda, atau mereka keliru menginterpretasikan kualitas layanan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al, 1985).

Berdasarkan uraian di atas dan dilengkapi dengan data dan didukung oleh teori yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Analisis GAP pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah**”

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah?
2. Apakah terdapat Gap antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah?
3. Aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat Gap antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.
3. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini disusun oleh penulis, adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan pengetahuan untuk menguatkan teori yang ada, mengenai kualitas pelayanan pelanggan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Sebagai sarana evaluasi bagi atau masukan untuk PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengoptimalkan kinerjanya dalam melayani pelanggan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan juga menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di masa mendatang.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan ini, sistematika penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penelitian dari penelitian ini disusun sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini berisi landasan teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dipilih yang akan dijadikan landasan dalam penulisan skripsi ini. Teori-teori tersebut dikutip dari beberapa literature seperti buku teks, jurnal, tesis atau skripsi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini meliputi variabel penelitian dan defenisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang penjelasan secara rinci tentang hasil penelitian yaitu data-data yang sudah dikumpulkan dan diolah, setelah itu data dianalisis untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil dan analisis pembahasan serta berisi saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan untuk kemajuan perusahaan.