

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah PT. PLN (Persero) Pusat Enjiniring Ketenagalistrikan dan organisasinya yang dibentuk dengan Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 195.K/DIR/2010, tanggal 14 April 2010 merupakan pengembangan dari PLN Jasa Enjiniring yang dibentuk berdasarkan SK. Direksi No. 029.K/025/DIR/1996, tanggal 12 Maret 1996 dimana PLN JE sebelumnya merupakan pengembangan dari PLN PPE (Pusat Pelayanan Enjiniring) yang dibentuk berdasarkan SK. Direksi No. 085/DIR/85 tanggal 10 Mei 1985 dimana secara operasional sejak bulan Maret 1988 berperan sebagai *in-house Consultant* untuk PT. PLN (Persero).

PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berdiri pada tahun 1905 dengan nama *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM). Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Perubahan kembali terjadi, ketika pemerintahan Jepang mengambil alih kekuasaan di Indonesia di antara rentang waktu 1942 – 1945. Pada saat itu, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Jepang dengan nama *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha*.

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, 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. Wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

1.1.2 Visi, Misi, Falsafah dan Logo PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) Area Bandung

1. Visi Perusahaan

“Diakui sebagai Perusahaan Jasa Penyedia Tenaga Listrik yang mampu mempertahankan posisinya sebagai Pengusaha Pangsa Pasar Tenaga Listrik di Jawa Barat & Banten, yang bertumpu pada insan yang professional.”

2. Misi Perusahaan

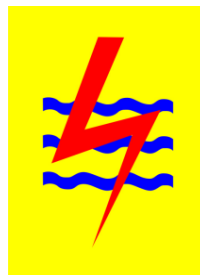
Adapun misi perusahaan, yakni:

- a. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait, yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di Provinsi Jawa Barat & Banten.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha dengan kaidah ekonomi yang sehat serta berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan berwawasan lingkungan.

3. Falsafah Perusahaan

Falsafah perusahaan melandasi keyakinan kami, bahwa kami bukan sekedar penyedia listrik akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.

4. Logo Perusahaan



Gambar 1.1

Logo PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Sumber: <http://www.jabarbanten.pln.co.id/visimisi.htm>

Adapun keterangan dari logo perusahaan, yaitu:

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasra bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning menggambarkan pencerahan seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan

masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik 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 zaman.

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.

d. Warna

Warna yang ada dalam logo terdiri atas Merah: Menggambarkan arus (fasa) merah, Biru: Menggambarkan arus (fasa) biru, Kuning: Menggambarkan arus (fasa) kuning.

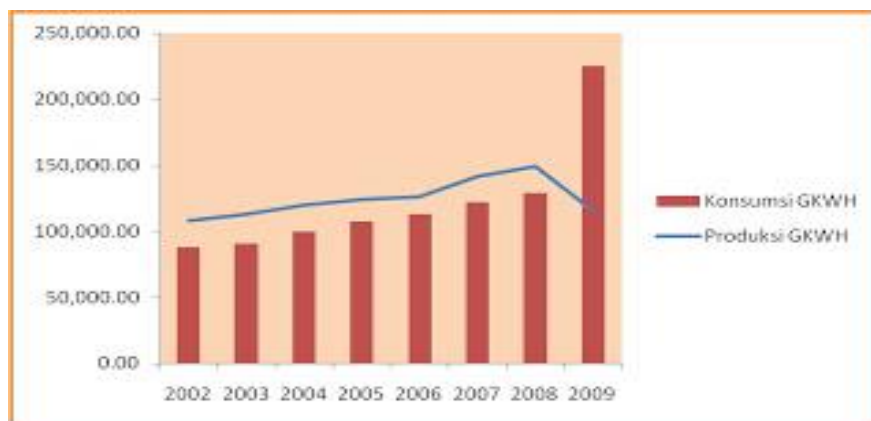
1.1.3 Tujuan Perusahaan

Adapun tujuan dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, yaitu:

1. Menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan dan handal dengan kualitas yang baik berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Menjual listrik dengan harga sesuai dengan nilai keekonomiannya yang menjamin pertumbuhan perusahaan.
3. Menekankan susut distribusi seminimal mungkin, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap penghematan biaya operasional.
4. Meningkatkan kualitas SDM dan sarana teknologi Informasi secara bertahap guna meningkatkan pelayanan pelanggan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. Pemakaian listrik di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun yang dapat dilihat dari gambar grafik di bawah ini:



Gambar 1.2

Perkembangan Produksi dan Konsumsi Listrik di Indonesia

Sumber: <http://staytuned-lapmipwt.blogspot.com/> (15 Januari 2014)

Proses globalisasi telah menembus seluruh aspek dan sistem sosial, ekonomi, politik dan budaya. Hal ini juga dipengaruhi oleh adanya kebutuhan manusia yang semakin meningkat. Dalam hal ini PT. PLN (DJBB) Area Bandung selaku BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. PT. PLN (Persero) mencatat pertumbuhan pemakaian listrik hingga akhir Mei 2013 sebesar 16,07 Tera Watt (TWh) atau tumbuh 9,96% bila disbanding dengan pemakaian listrik pada Mei 2012 sebesar 14.61 TWh. Sedangkan pertumbuhan pada bulan Mei 2012 bila dibandingkan pemakaian Mei 2011 tumbuh sebesar

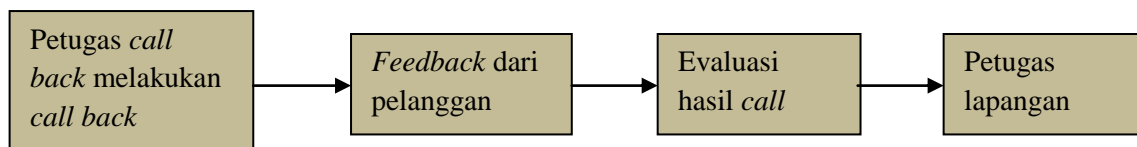
9,68% (dikutip dari *finance.detik.com* diakses pada 15 Januari 2014). Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Perusahaan perlu mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas layanan perusahaannya sendiri agar dapat menentukan strategi yang tepat guna lebih meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelanggan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. (Tjiptono, 2004:145)

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang/tidak puas. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Bandung pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah. Apalagi saat ini PLN DJBB telah terpilih menjadi salah satu *Pilot Project* yang akan menjadi inisiatif PLN Bersih. PT. PLN memiliki komitmen untuk turut mencegah terjadinya korupsi khususnya dilingkungan PT. PLN (Persero) itu sendiri. Hal tersebut menjadi tantangan utama bagi PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung untuk mewujudkan PT. PLN (Persero) DJBB menjadi perusahaan yang sehat. Untuk mendukung hal tersebut, maka PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung membuat suatu inovasi dengan mengembangkan Teknologi Informasi khususnya di bidang pelayanan, dimana pelayanan merupakan cermin di mata pelanggan yang akan menjadi tolak ukur bagaimana PT. PLN (Persero) DJBB bisa mendapat predikat PLN BERSIH. Dengan dikembangkannya aplikasi *Call Back Center* yang semula dilakukan secara manual, kini PT. PLN (Persero) Area Bandung mengembangkan lagi aplikasi tersebut sehingga sejak bulan Juli 2013 *Call Back Center* dilakukan secara komputerisasi dan otomatisasi demi peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP).

Call Back Center berada dibawah Divisi Administrasi Pelayanan Pelanggan Unit Pelayanan Pelanggan yang salah satu dari tugas bagian Administrasi Pelanggan ini yaitu *Survey Integritas Layanan Publik (ILP)*. Kurniasih. 15 November 2010. "*Program Integritas Layanan Publik (ILP)*", menyatakan bahwa "Integritas Layanan Publik (ILP) ini merupakan salah satu program pelayanan publik untuk mengetahui adanya nilai indikator korupsi dalam layanan publik, kegiatannya meliputi melakukan pengukuran ilmiah terhadap tingkat korupsi dan faktor-faktor penyebab terjadinya korupsi di lembaga publik dengan mensurvey pengguna langsung layanan

publik (dari sudut pandang pengguna layanan, bukan pemberi layanan)”. Berikut alur kegiatan pada *call back center* PT. PLN (Persero) Area Bandung:



Gambar 1.3

Alur Kegiatan Call Back Center

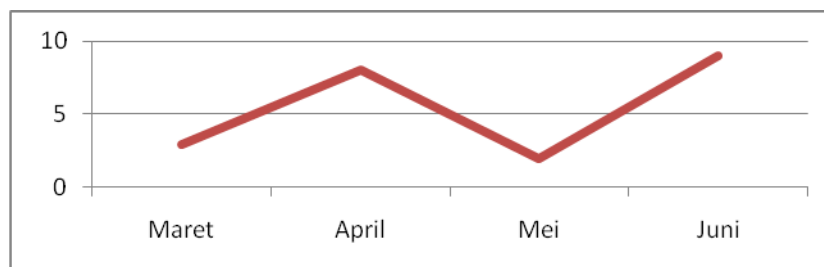
Kegiatan *Call Back* dilakukan dengan alasan semakin meningkatnya gratifikasi pada pelayanan petugas lapangan yang terjadi pada rayon-rayon area Bandung. Gratifikasi menurut Pasal 12B UU No. 20 Tahun 2001 yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya. Pengaruh adanya *call back center* dapat langsung terlihat dari perubahan positif pada perilaku petugas lapangan dari tahun ke tahunnya.

Tabel 1.1

Hasil Survey ILP Rayon-Rayon Area Bandung pada Semester 1 (Maret – Juni) Tahun 2012

Unit Rayon	Maret		April		Mei		Juni	
	Survey	Pelanggaran ILP	Survey	Pelanggaran ILP	Survey	Pelanggaran ILP	Survey	Pelanggaran ILP
SELATAN	40	3	-	-	40	-	-	-
UTARA	-	-	-	-	32	1	10	2
CIJAWURA	-	-	38	3	-	-	3	-
UJUNGBERUNG	-	-	35	3	-	-	5	-
KOPO	-	-	-	-	30	1	6	6
TIMUR	-	-	34	-	-	-	5	-
BARAT	-	-	23	2	-	-	17	1
Jumlah	40	3	130	8	102	2	46	9

Sumber: Olah data *call back center*



Gambar 1.4

Tingkat Pelanggaran ILP Semester I Tahun 2012

Dari kurva di atas dapat dilihat bahwa pelanggaran ILP di semester 1 Tahun 2012 mengalami fluktuasi, dimana pada bulan Maret terdapat 3 pelanggaran dari total 40 survey, bulan April terdapat 8 pelanggaran dari total 130 survey, pada bulan Mei terdapat 2 pelanggaran dari total 102 survey dan pada bulan Juni terdapat 9 pelanggaran ILP dari total 46 survey yang dilakukan. Pada bulan Juni tingkat pelanggaran terjadi paling tinggi, yaitu 9 pelanggaran. Sesuai dengan data hasil *survey* perusahaan yang didapat oleh penulis, pelanggaran ini antara lain disebabkan oleh petugas yang masih menerima TIP dari pelanggan. Kurangnya sosialisasi PLN Bersih kepada pelanggan diduga menjadi penyebab utama terjadinya pelanggaran ini. Kurang tegasnya sanksi yang diberikan kepada petugas yang melakukan pelanggaran juga menjadi penyebab meningkatnya pelanggaran ILP.

Menurut hasil wawancara bersama Bapak Heri Sutiana selaku karyawan di PT. PLN (Persero) Area Bandung bagian Pelayanan Pelanggan, semenjak didirikannya *Call Back Center*, terjadi penurunan tingkat gratifikasi dari tahun ke tahunnya. Pada tahun 2012 gratifikasi dapat terjadi kurang lebih 10 kasus pada satu bulannya dan pada tahun 2013 gratifikasi mengalami penurunan kurang dari 2 kasus.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung ditinjau dari kinerja petugas lapangan dari hasil evaluasi *call back center* PT. PLN (Persero) Area Bandung yang memiliki tujuan untuk melaksanakan program PLN Bersih. Kepuasan pelanggan akan diteliti dilihat dari tiga produk layanan PT. PLN (Persero) Area Bandung, yaitu Penambahan Daya (PD), Pemasangan Baru (PB) dan Pelayanan Teknik (Yantek). Penelitian ini akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam hal ini IPA tidak hanya menguji performa dari sebuah *item* tapi juga kepentingan *item* tersebut sebagai faktor yang menentukan dalam kepuasan pelanggan. Pada analisis IPA juga akan menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus dievaluasi oleh perusahaan.

Berdasarkan fenomena di atas dan dilengkapi dengan data dan fakta yang ada, maka penulis melakukan penelitian berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung .**”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan hasil dan kegunaan kepada pihak-pihak yang membutuhkannya. Kegunaan penelitian ini diantaranya:

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan pengetahuan untuk menguatkan teori yang ada, mengenai kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

1.5.2 Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan Terkait

Sebagai sarana evaluasi ataupun masukan terhadap kinerja PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang didapat selama kuliah, serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan program *Call Back Center* dan pengaruhnya dalam pengambilan keputusan mengenai peningkatan kinerja, sehingga pelayanan menjadi optimal.

c. Bagi Pihak Lain

Memberikan wawasan kepada pembaca mengenai Program *Call Back Center* dan *Survey Integritas Layanan Publik* pada PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan

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 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.