

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk terus meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga membuat konsumen dapat merasa puas.

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.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN dan penyedia sistem ketenagalistrikan nasional memiliki fungsi oleh pemerintah dalam menyediakan tenaga listrik ke seluruh Indonesia. PLN sebagai agen pembangunan juga mempunyai tugas merintis kegiatan-kegiatan usaha kelistrikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan makmur serta mendorong peningkatan ekonomi.

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik pun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan manusia untuk menunjang berbagai fasilitas kehidupan.

Semua gerak langkah kemajuan teknologi, selalu berhubungan dengan kebutuhan energi listrik.

PT. PLN (Persero) adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat. Kebijakan TDL (Tarif Dasar Listrik) yang terus meningkat menjadi masalah. TDL terus meningkat salah satunya diakibatkan oleh penggunaan energi BBM (Bahan Bakar Minyak) untuk membangkitkan mesin pembangkit listrik PT. PLN (Persero), dimana untuk saat ini harga BBM tidaklah stabil karena sangat tergantung pada harga minyak dunia.

Golongan	Kondisi	Tarif (Rp /kWh)
R1 450VA	Subsidi	415
R1 900VA subsidi khusus bagi rakyat miskin	Subsidi	605
R1 900VA penyesuaian Januari-Februari 2017	Penyesuaian Naik 30% Tahap 1	791
R1 900VA penyesuaian Maret-April 2017	Penyesuaian Naik 30% Tahap 2	1034
R1 900VA penyesuaian Mei-Juni 2017	Penyesuaian Naik 30% Tahap 3	1352
R1 900VA penyesuaian Juli 2017 dst	non-subsidi	tarif non-subsidi

Sumber : <http://listrik.org/pln/tarif-dasar-listrik-pln/>

Gambar 1 Tarif Dasar Listrik Subsidi R1

PT PLN (PERSERO)

Jalan Trunojoyo Blok M 1/135 Kebayoran Baru - Jakarta 12160
 Telp. : (021) 7261875, 7261122, 7262234
 (021) 7251234, 7250550
 Kotak Pos : 4322/KBB Faximile : (021) 7221330 Alamat Kawat :

**PENETAPAN
 PENYESUAIAN TARIF TENAGA LISTRIK (TARIFF ADJUSTMENT)
 BULAN APRIL - JUNI 2017**

NO.	GOL. TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (Rp/kVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh) DAN BIAYA kVAh (Rp/kVAh)	
1.	R-1/TR	3.200 VA	-)	1.467,28	1.467,28
2.	R-1/TR	3.200 VA	-)	1.467,28	1.467,28
3.	R-2/TR	s.d. 5.500 VA ke atas	-)	1.467,28	1.467,28
4.	R-3/TR	6.600 VA	-)	1.467,28	1.467,28
5.	B-2/TR	6.600 VA s.d. 200 kVA	-)	1.467,28	1.467,28
6.	B-3/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
7.	I-3/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
8.	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***)	Blok WBP dan Blok LWBP = 996,74 kVAh = 996,74 ****)	-
9.	P-1/TR	6.600 VA s.d. 200 kVA	-)	1.467,28	1.467,28
10.	P-2/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
11.	P-3/TR	-)	-)	1.467,28	1.467,28
12.	L/TR, TM, TT	-)	-)	1.644,52	-

Catatan :
 *) Diterapkan Rekening Minimum (RM):
 RM1 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian.
 **) Diterapkan Rekening Minimum (RM):
 RM2 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian LWBP.
 Jam nyala : kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung.
 ***) Diterapkan Rekening Minimum (RM):
 RM3 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian WBP dan LWBP.
 Jam nyala : kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung.
 ****) Biaya kelebihan pemakaian daya reaktif (kVAh) dikenakan dalam hal faktor daya rata-rata setiap bulan kurang dari 0,85 (delapan puluh lima per seratus).
 K : Faktor perbandingan antara harga WBP dan LWBP sesuai dengan karakteristik beban sistem tenaga listrik setempat (1,4 : K : 5,2), ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.
 WBP : Waktu Beban Puncak.
 LWBP : Luar Waktu Beban Puncak.

Sumber: <http://www.pln.co.id/pbpd/>

Gambar 2 Tariff Adjustment

Selain masalah TDL yang terus meningkat, masalah lain yang peneliti dapatkan dari observasi sementara, menyangkut kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) adalah pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero). Begitu banyak kerugian yang dialami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PT. PLN (Persero). Serta kurang tanggapnya petugas dari PT. PLN (Persero) dalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Terkait permasalahan tersebut, PT. PLN (Persero) memiliki bagian *customer relations*. *Customer Relations* tidak dapat dipisahkan dari peran humas dalam kegiatannya. *Customer Relations* di PT. PLN (Persero) memiliki peran penting untuk membangun dan mengembangkan hubungan yang saling menguntungkan antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggannya. *Customer relations* tidak hanya sebagai tugas humas saja, melainkan seluruh staff dan karyawan di PT. PLN (Persero).

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama yang harus dijaga dan ditingkatkan. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

Berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Peneliti akan melakukan penelitian pada masyarakat perumahan Kp. Grogol Depok. Alasan peneliti mengambil populasi di perumahan Kp Grogol Depok karena dari hasil observasi sementara peneliti, menurut ketua Rw 02 bapak Amir bahwa di daerah perumahan Kp. Grogol Depok sering terjadinya

pemadaman secara tiba-tiba, terlebih lagi pemadaman listrik tersebut biasanya terjadi pada malam hari sehingga membuat warga merasa tidak nyaman. Selain pemadaman yang terjadi secara tiba-tiba, terkadang masyarakat sekitar mengalami kesulitan saat akan melakukan pengaduan kepada pihak PT, PLN (Persero). Dikarenakan sulitnya menghubungi pihak *call center* serta kurang tanggapnya petugas dari PT. PLN (Persero) dalam menanggapi keluhan dari masyarakat perumahan KP. Grogol Depok.

Dengan begitu kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari setiap perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* PT. PLN (Persero) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dijelaskan diatas, maka dapat dikatakan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui peningkatan pelayanan *Customer Relations*. Sehingga permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero).

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis Penelitian

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan penelitian Public Relations dan kepuasan pelanggan tentang informasi.

2. Manfaat Praktis Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk PT. PLN (Persero) berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

I.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi, peneliti membuat kerangka sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini meliputi uraian berbagai teori-teori dan pengertian-pengertian yang menjadi dasar untuk menguraikan masalah dan dalam memecahkan masalah yang dikemukakan dalam penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian, Bab ini berisikan uraian mengenai metode penelitian, jenis metode analisis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang profil objek penelitian, analisis responden, analisis variabel x dan variabel y, uji korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis atau uji t, serta analisis pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berkaitan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN