

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan informasi yang sangat cepat berkembang telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada pelanggan.

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.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang tenaga listrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia yang memberikan pelayanan kepada calon

pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia sesuai dengan Undang-undang No. 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan. Unit PT. PLN (Persero) dibagi dalam beberapa Wilayah untuk mengurus Pembangkitan, Penyaluran (Transmisi) dan Pengaturan Beban, dan Distribusi. Listrik merupakan kebutuhan primer yang sangat penting, sehingga PT PLN dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang sangat baik kepada masyarakat sebagai pelanggannya.

Konsumsi listrik di Indonesia secara rata-rata adalah 1.173 kWh/kapita pada tahun 2022. Angka ini sekaligus menjadi rekor tertinggi baru dalam lima dekade level konsumsi naik sekitar 4%. dalam daftar yang dikeluarkan oleh data Indonesia.id, Indonesia menempati urutan 5 dari 8 negara yang ada dalam daftar sebagai Negara dengan konsumsi listrik terbesar di dunia tahun 2021, Jumlah pelanggan listrik pada tahun 2021 di Indonesia adalah 82,5 juta. PT PLN (Persero) menyatakan jumlah pelanggan bertambah sebanyak 3,6 juta.

Penelitian ini akan berfokus pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur, dimana terjadinya ketidakpuasan pelanggan dimana kualitas pelayanan buruk, kualitas produk yang diberikan juga kurang baik, harga tarif listrik setiap tahunnya mengalami kenaikan sehingga dapat menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan.

Kita dapat melihat tabel rekapitulasi rating kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur dibawah ini terjadinya masalah dalam kepuasan pelanggan yang kurang memenuhi harapan pelanggan dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 1.1
Tabel Rekapitulasi Rating Kepuasan Pelanggan
PLN Wilayah Medan Timur
Periode : Januari – Desember 2022

NO	Bulan	Kode	Laporan				Rating								
			Total	Belum Selesai		Sudah Selesai		Bintang							
				Jml	%	Jml	%	Jml	%	1 S T P	2 TP	3 N	4 P	5 SP	Indeks
1	Januari-Februari	Timur	21	0	0%	21	100%	2	9,52%	0	0	0	0	2	5
2.	Februari-Maret	Timur	179	0	0%	179	100%	33	18,44%	0	0	0	0	33	5
3.	Maret – April	Timur	403	0	0%	403	100%	43	10,67%	7	5	4	21	6	4
4.	April - Mei	Timur	617	0	0%	617	100%	34	5,51%	1	0	1	32	0	4
5.	Mei - Juni	Timur	368	0	0%	368	100%	46	12,50%	0	0	0	46	0	4
6.	Juni - Juli	Timur	337	0	0%	337	100%	45	13,35%	2	0	0	43	0	4
7.	Juli – Agustus	Timur	252	0	0%	252	100%	74	29,37%	0	0	0	74	0	4
8.	Agustus - September	Timur	406	0	0%	406	100%	66	16,26%	3	23	2	20	18	2
9.	September – Oktober	Timur	501	0	0%	501	100%	229	45,71%	4	137	32	27	29	2
10.	Oktober – November	Timur	633	0	0%	633	100%	316	49,92%	16	153	39	66	42	2
11.	November – Desember	Timur	619	0	0%	619	100%	156	25,20%	19	77	11	21	28	2

Sumber : PLN Medan Timur

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa data rekapitulasi rating tingkat kepuasan pelanggan di wilayah Medan Timur mengalami masalah dimana pada tahun 2022 tingkat kepuasan mengalami penurunan, dapat kita lihat dari laporan diatas pada bulan Januari-Maret memiliki laporan rekapitulasi tingkat kepuasan pelanggan yang dimana memiliki indeks 5 atau dinyatakan mengalami (Sangat Puas), akan tetapi pada bulan April–Agustus mengalami penurunan dimana memiliki indeks sebesar 4 atau dinyatakan mengalami terjadinya (Puas) dan pada bulan September–Desember mengalami penurunan lagi dimana memiliki indeks sebesar 2 atau dinyatakan mengalami terjadinya (Tidak Puas) yang dirasakan pelanggan PLN Wilayah Medan Timur.

Dalam mengetahui tentang kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Kotler (dalam Arifa Fitri Randa, 2020:11) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Kita dapat melihat tabel komplain konsumen dibawah ini ada beberapa masalah dalam kualitas pelayanan yang kurang memenuhi harapan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Tabel Komplain Konsumen

No.	Tanggal Ulasan	Nama Konsumen	Ulasan
1.	Januari 2023	Dina Pasaribu	Saya isi token gagal terus Saya hubungi berkali-kali tidak ditanggapi
2.	Januari 2023	Aji Nugraha	Kenapa bayar listrik naik terlalu tinggi, apa kalian naikan tanpa ada pemberitahuan
3.	Januari 2023	Anggi Gusvita	Kalo rating minus, kukasih rating minus. Untuk apa kalian kerja di pln durung didepan komputer terus
4.	Februari 2023	Reinhard Siburian	Lampu sering padam

5.	Februari 2023	Wiaa Viraa	Lain kali kalau ada pemeriksaan tolong jangan asal masuk kamar.
6.	April 2023	Dedi Setiadi	Mohon digan KACAB pelayanan kurang baik
7.	April 2023	Ari Susianti	Kenapa balek-balek meteran tolong diatasin
8.	Mei 2023	Mak Nababan	Kenapa tiang yang 5 lagi gak jadi kalian pasang-paang
9.	Juni 2023	Bangun Siantri	Respon PLN lama
10.	Juni 2023	Raga Kesuma Husada	Respon lama, tolong diperbaiki kualitas pelayanan PLN
11.	Juni 2023	Chatryn Bella	Suka kali kalian matikan listrik
12.	Juni 2023	Fenny Fadilah	Minta tolong kali aku hidupkan listrik dijalan belat
13.	Juni 2023	Rudy Joe	Bisanya pembayaran pln saya semakin hari semakin naik
14.	Juni 2023	Eni Marbun	Kalian matikan lampu kenapa gak pake pikiran

Sumber : PLN Medan Timur

Berdasarkan tabel 1.2 komplain kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa kurangnya tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur

yang masih kurang memenuhi harapan pelanggan, dimana konsumen masih kurang puas terhadap pelayanan yang buruk. Maka dari itu PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan agar pelanggan merasa puas.

Adanya kerusakan disebabkan beberapa faktor salah satunya usia atau pemakaian produk yang berlebihan, kualitas bahan produk yang digunakan berkualitas rendah, disebabkan gangguan cuaca, kurangnya melakukan perawatan dan pemeliharaan pada produk pln dan terjadinya kesalahan desain infrastruktur listrik.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana Kualitas produk mempunyai peranan yang sangat penting bagi konsumen, yang bebas memilih tingkat mutu maupun dari sudut produsen yang memperhatikan pengendalian mutu guna mempertahankan serta memperluas jangkauan pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Diapinsa Gema Zakaria, 2019:4) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan.

Kita dapat melihat tabel kerusakan produk dibawah ini ada beberapa masalah dalam kualitas produk meningkatnya kerusakan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Tabel Kerusakan Produk

NO	MERK METERAN	JUMLAH KERUSAKAN TAHUN 2022												
		JAN	FEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPT	OKTO	NOV	DES	JUMLAH
1	Hexing	9	2	8	7	11	2	17	14	14	15	11	9	191
2	Starmeter	6	11	9	6	10	5	5	13	22	19	17	17	140
3	Itron	3	8	8	4	3	13	14	6	12	6	10	12	99
4	Sanxing	3	3	4	2	4	3	10	8	6	10	7	10	70
5	Cannet	18	13	14	21	21	16	25	20	23	28	29	27	255
6	Melcoinda	6	6	6	14	6	14	8	13	19	10	19	24	145
7	Fujidharma	3	1	1	1	3	8	1	1	3	7	7	11	47
8	Smartmeter	2	10	10	12	12	13	9	20	11	21	19	19	158
9	Metbelosa	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	2	5
10	Glomet	1	-	-	-	4	2	-	2	-	-	-	1	10
	JUMLAH	51	54	60	67	75	76	90	97	111	116	119	132	1048

Sumber : PLN Medan Timur

Berdasarkan tabel 1.3 kerusakan produk diatas dapat dilihat bahwa meningkatnya kerusakan produk listrik Prabayar pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur yang masih kurang memenuhi harapan pelanggan, dimana konsumen masih kurang puas terhadap produk, dimana merek Cannet merupakan produk yang paling banyak rusak dalam satu tahun terakhir. Maka dari itu PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur dituntut untuk meningkatkan kualitas produk yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan agar pelanggan merasa puas.

Selain kualitas pelayanan dan kualitas produk, Harga juga salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana Produk yang bernilai lebih mahal dari kompetitornya cenderung dipersepsikan oleh konsumen sebagai produk atau jasa yang berkualitas lebih tinggi. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Diapinsa Gema Zakaria, 2019:5) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Akan tetapi ada beberapa masalah dalam harga dimana tarif listrik mengalami kenaikan setiap tahunnya sehingga pelanggan merasa tidak puas maka dari itu dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4

Tabel Penetapan Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik Tahun 2020

No.	GOL TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (Rp/Kv a/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/Kwh) dan Biaya kVArh	
1.	R-1/TR	900 VA-RTM	*)	1.352,00	1.352,00
2.	R-1/TR	1.300 VA	*)	1.444,70	1.444,70
3.	R-1/TR	2.200 VA	*)	1.444,70	1.444,70
4.	R-2/TR	3.500 VA s.d 5.500 VA	*)	1.444,70	1.444,70
5.	R-3/TR	6.600 VA ke atas	*)	1.444,70	1.444,70
6.	B-2/TR	6.600 VA s.d 200 kVA	*)	1.444,70	1.444,70
7.	B-3/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.035,78$ Blok LWBP = 1.035,78 kVArh = 1.114,74 ****)	-
8.	I-3/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.035,78$ Blok LWBP = 1.035,78 kVArh = 1.114,74 ****)	-
9.	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***))	Blok WBP dan Blok LWBP = 996,74 kVArh = 996,74 ****)	-
10.	P-1/TR	6.600 VA s.d 200 kVA	*)	1.444,70	1.444,70
11.	P-2/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.035,78$ Blok LWBP = 1.035,78 kVArh = 1.114,74 ****)	-
12.	P-3/TR		*)	1.444,70	1.444,70

13.	L/TR,TM,TT			1.644,52	-
-----	------------	--	--	----------	---

Sumber : PLN

Tabel 1.5
Tabel Penetapan Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik Tahun 2022

No.	GOL TARIF	BATAS DAYA	REGULER		
			BIAYA BEBAN (rRp/Kv a/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/Kwh) dan Biaya kVArh)	
1.	R-1/TR	900 VA-RTM	*)	1.352,00	1.
2.	R-1/TR	1.300 VA	*)	1.444,70	2.
3.	R-1/TR	2.200 VA	*)	1.444,70	3.
4.	R-2/TR	3.500 VA s.d 5.500 VA	*)	1.699,53	4.
5.	R-3/TR	6.600 VA ke atas	*)	1.699,53	5.
6.	B-2/TR	6.600 VA s.d 200 kVA	*)	1.444,70	6.
7.	B-3/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.035,78$ Blok LWBP = 1.035,78 kVArh = 1.114,74 ****)	7.
8.	I-3/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.035,78$ Blok LWBP = 1.035,78 kVArh = 1.114,74 ****)	8.
9.	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***))	Blok WBP dan Blok LWBP = 996,74 kVArh = 996,74 ****)	9.
10.	P-1/TR	6.600 VA s.d 200 kVA	*)	1.699,53	10.
11.	P-2/TM	diatas 200 kVA	**))	Blok WBP = $K \times 1.415,01$ Blok LWBP = 1.415,01 kVArh = 1.522,88 ****)	11.
12.	P-3/TR		*)	1.699,53	12.
13.	L/TR,TM,TT			1.644,52	13.

Sumber : PLN

Berdasarkan tabel 1.4 dan tabel 1.5 dapat dilihat pada tabel diatas dimana tarif listrik pada tahun 2020-2022 mengalami kenaikan sehingga masyarakat mengalami rasa tidak puas dikarenakan harga tarif listrik mengalami kenaikan. Kenaikan yang dialami terjadi pada bagian batas daya 3.500 VA s.d 5.500 VA, 6.600 VA ke atas, dan daya 6.600 VA s.d 200 Kva.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka demikian peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Penelitian pertama dilakukan oleh Diapinsa Gema Zakarria, 2019:1 tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi taksi Blue Bird di Surabaya.

Penelitian kedua dilakukan oleh Ignasius Irvan Widjaya, 2019:1 tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan di pt. hargen nusantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, persepsi harga dan kualitas layanan purna jual berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Hargen Nusantara. Selain itu, persepsi harga juga mempunyai pengaruh paling dominan dibanding kualitas produk ataupun kualitas layanan purna jual.

Berdasarkan paparan diatas bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga mempunyai kontribusi yang cukup dominan dalam hal kepuasan pelanggan terhadap PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur. Maka peneliti bermaksud melakukan penelitian

dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan yang masih kurang baik.
2. Pelayanan yang diberikan PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur kepada pelanggan masih kurang.
3. Meningkatnya kerusakan produk listrik prabayar pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur kepada konsumen.
4. Harga tarif listrik mengalami kenaikan sehingga konsumen merasa tidak puas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur ?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur.
2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur.
3. Untuk Mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Unit Wilayah Medan Timur.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun kegunaan serta manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran dan memperluas ilmu pengetahuan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini perusahaan mendapatkan masukan dalam perbaikan berupa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat penelitian ini untuk peneliti selanjutnya adalah sebagai bahan referensi dalam pembuatan proposal skripsi dan nantinya dapat mempermudah dalam proses pengerjaannya.