

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding tahun sebelumnya. Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat (Kotler dan Keller, 2012;143). Berdasarkan perannya kualitas pelayanan mempunyai peran sebagai melayani konsumen dengan baik.

Dalam suatu perusahaan, efektivitas suatu kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Tanpa layanan yang baik tidak mungkin bagi karyawan atau petugas untuk melayani semua masyarakat secara memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan dalam melayani harus memperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan SOP perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:162-163), “kualitas pelayanan adalah upaya berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, posioting, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyediaan jasa”.Kebutuhan masyarakat harus diidentifikasi lebih jelas, dan bagian dari pengembangan produk itu sendiri. Tujuannya dari pendekatan ini sendiri yakni untuk mencapai harapan memenuhi serta bukan sekedar memenuhinya. Maka dari itu, memerlukan pelayanan yang akurat bagi kebutuhan dan keinginan para pelanggan atas jasa yang dihasilkan. Dalam Kecepatan pelayanan adalah perbuatan yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan, karena pelayanan yang lambat sering dikaitkan dengan kemampuan perusahaan yang dapat berdampak luas.

Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau barang yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan ramah-tamah di tunjukan melalui sifat dan sikap dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pelayanan perusahaan penting, baiknya perusahaan memperhatikan kualitas yang baik bukan kualitas tinggi saja tapi kualitas baik yakni pelayanan seperti yang mereka inginkan, agar konsumen merasakan kepuasan tersendiri.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian/penjualan energi listrik PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam meraih keuntungan tidak lagi mengandalkan pada volume penjualan saja, tetapi harus berorientasi pada kepuasan jangka panjang. Menyadari akan banyaknya kebutuhan dari masyarakat, maka pelayanan yang diberikan harus

seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan yang ramah, aman, tertib, teratur dan nyaman.

Berdasarkan hasil observasi hasil penelitian saya, kualitas pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam memberikan layanan masih kurang maksimal karena konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh faktor : kurangnya pegawai di bagian *costumer service*, kurangnya disiplin dan ketepatan waktu para pegawai, kurangnya mengatasi keluhan para konsumen, serta kurang cepat dan tanggap.

Keluhan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) menurut para riset Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yaitu berkaitan pada pelaksanaan pemadaman, tegangan turun, pemakaian tenaga listrik, serta penanganan keluhan pelanggan yang tidak baik. Dan pelanggan yang datang memiliki keluhan adalah mengenai kecepatan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dinilai kurang merespon keluhan yang ada.

Maka dengan ini tingkat kepuasan konsumen perlu dilakukan peningkatan kualitas yang lebih baik lagi, agar diharapkan nanti menjadi fokus utamanya para pegawai dalam upaya peningkatan kondisi layanan agar dapat mendukung aktivitas dalam proses pelayanan.

Dari latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan di bahas pada penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulisan tugas akhir ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu hanya terbatas pada “Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung”.

1.4 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis khususnya tentang kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.
2. Sebagai referensi serta acuan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung untuk lebih meningkatkan mutu pelayanannya.
3. Sebagai ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah yang sama.

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna mempraktikkan teori masukan serta pengembangan ilmu pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan melatih penulis dalam membuat tugas akhir yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

2. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan acuan dan informasi dalam penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan dalam Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung yang beralamat di Jl. Kol M Nuh Lembayung Lahat, 31414. Pelaksanaan waktu penelitian terhitung mulai tanggal 13 Januari sampai dengan tanggal 13 Maret 2020.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data informasi pada suatu penelitian maka dibutuhkan teknik dalam pengumpulan data tersebut, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. **Pengamatan (*Observation*)**

Pengamatan dilakukan dengan cara meninjau secara langsung tempat objek yang diteliti serta mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.

b. **Wawancara (*Interview*)**

Penulis melakukan diskusi secara langsung dan wawancara dengan petugas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung mengenai yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut.

c. **Studi Ke Perpustakaan (*Literature*)**

Data yang diperoleh yaitu dengan melalui studi perpustakaan dan mencari bahan dari sumber serta buku yang sesuai dengan objek yang diteliti.

1.6.3 Analisis Data

Analisis yang ada dalam tugas akhir penulis menggunakan data kualitatif.

- a. Data kualitatif adalah data dari penjelasan kata verbal tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka.

- b. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memudahkan melihat dan memahami apa yang dibahas dalam Tugas Akhir ini, maka penulis menguraikan dalam empat bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini Penulis menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan pembahasan mengenai Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, Motto PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, dan Makna Logo PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, Deskripsi Tugas (*Job Description*).

BAB III LANDASAN TEORI, HASIL, DAN PEMBAHASAN

Landasan teori membahas tentang teori-teori yang berhubungan langsung dengan Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dan membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan membahas mekanisme penelitian.

BAB IV PENUTUP

Menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah serta memberi saran yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN