

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era yang makin kompetitif akibat globalisasi ini, aspek pelayanan atau jasa merupakan faktor dominan terhadap kesuksesan perusahaan. Memberi pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan sekaligus tantangan bagi setiap organisasi pemerintah maupun swasta dan perusahaan baik yang bergerak di bidang industri terlebih lagi perusahaan jasa murni. Tantangan untuk memberikan yang terbaik atau *excellent services* telah diakui dan berlomba-lomba diperjuangkan setiap organisasi.

Kualitas pelayanan di organisasi publik khususnya di Indonesia yang mana pada umumnya yang tidak dapat disangkal lagi masih berada di bawah harapan masyarakat. Bukan hanya itu, dalam memberi pelayanan yang terbaik harus dipahami sebagai salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam rangka memasuki era pasar global yang sudah diambang pintu. Organisasi yang sukses dan dapat terus eksis adalah mereka yang mampu menghargai dan menyerap aspirasi masyarakat yang dilayaninya sebagai sumber inovasi organisasi yang kelak menjadi modal keunggulan bersaing. Dalam sektor pemerintahan, persaingan tidak dimaknai secara harafiah antara satu lembaga dengan lainnya, melainkan persaingan dalam rangka mempertahankan kontribusi mereka dalam kehidupan masyarakat yang makin dewasa dan mandiri. Masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian adalah bagaimana membangun dan mengembangkan

budaya mutu dan memberikan pelayanan yang terbaik di kalangan para *service provider* utamanya pada perusahaan pemerintahan atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Salah satu langkah yang akan membuat perusahaan BUMN berkinerja baik adalah dengan mengubah paradigma yang dimana pemerintah dapat membedakan mana perusahaan yang *business oriented* dan mana perusahaan yang merupakan *public service* (SWA 2007). Survey SWA 2007 yang dilakukan pada eksekutif BUMN, staff BUMN, eksekutif BUMN, staff non BUMN dan pakar manajemen mengenai potensi BUMN bias lebih besar dan membawa manfaat bagi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Survey Mengenai Potensi BUMN**

TARGET SURVEY	YAKIN	TIDAK YAKIN	TIDAK TAHU
EKSEKUTIF BUMN	95%	5%	0%
STAFF BUMN	83,33%	16,67%	0%
EKSEKUTIF NON BUMN	82,50%	17,50	0%
STAFF NON BUMN	60%	35%	5%
PAKAR MANAJEMRN	92,31%	7,69%	0%

Sumber: Majalah SWA 2007

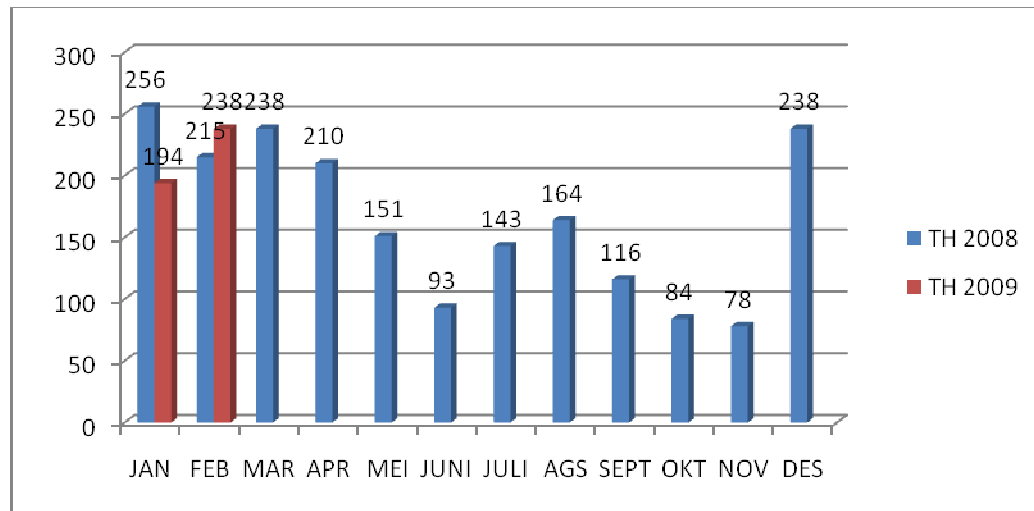
Dilihat dari tabel 1.1 di atas, sebagian besar menyatakan yakin bahwa potensi BUMN bisa lebih besar dan membawa manfaat bagi masyarakat dengan syarat membenahi sumber daya manusia dan system manajemennya. Sedangkan sebagian menyatakan tidak yakin dengan potensi BUMN bisa lebih besar dan membawa manfaat bagi masyarakat dengan alasan sumber daya manusia yang dimiliki kurang berkualitas, kurang dipercaya dan banyak KKN. (SWA 2007)

Sebagaimana disadari, pelayanan merupakan hal terpenting di dalam membangun hubungan yang menguntungkan dengan para pelanggan (*customer*), baik untuk sektor produksi maupun *service*. Dengan demikian hampir semua bisnis berhubungan dengan pentingnya pelayanan demi terpenuhinya kepuasan pelanggan. Dalam penyampaian pelayanan itu sendiri, sebagaimana dipaparkan diatas, semakin dituntut peningkatan dari segi kualitas. Berkenaan dengan pengertian kualitas itu sendiri, menurut *The American Society for Quality Control*, kualitas adalah:

“ Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Konsep kualitas tersebut bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi barang atau jasa yang dibutuhkan.”

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa PT PLN digolongkan sebagai perusahaan *public service* milik pemerintah yang dimana apabila perusahaan mengalami kerugian akan disubsidi pemerintah, dan apabila mengalami keuntungan maka akan menjadi milik perusahaan (SWA 2007), maka sudah merupakan suatu kewajiban perusahaan perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka memuaskan pelanggannya, akan tetapi sampai saat ini masih banyak masyarakat mengeluhkan tentang pelayanan PT PLN dalam medistribusikan listrik kota-kota besar, salah satunya di kota Bandung. PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur ternyata belum berhasil memuaskan pelanggannya. Hal tersebut terbukti dari banyaknya pelanggan yang

mengeluh di setiap bulannya berikut jumlah pelanggan yang mengeluh selama beberapa bulan terakhir:



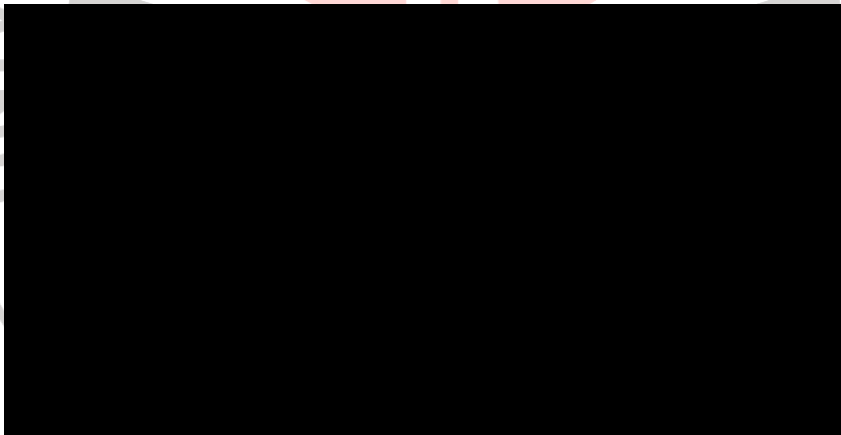
Sumber:PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur

**Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan yang Mengeluh**

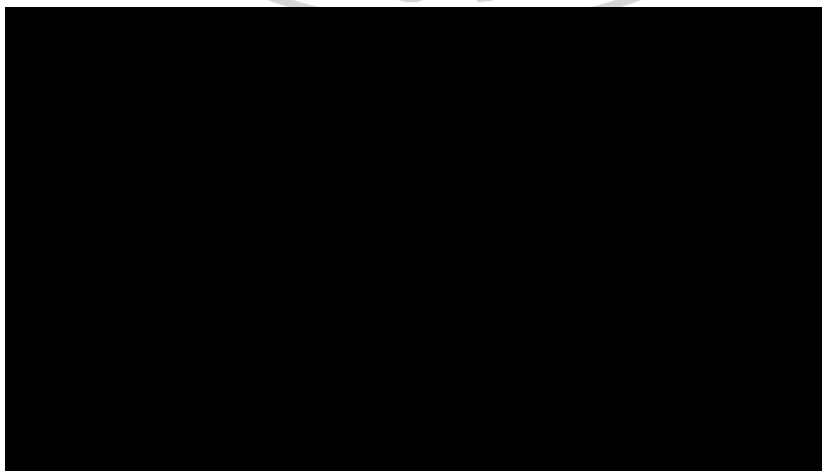
Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan mengeluh salah diantaranya adalah gangguan, baik itu pemadaman atau naik turunnya tegangan listrik yang dampaknya pada mutu listrik yang dihasilkan. Kuantitas gangguan dan lamanya gangguan perpelanggan, serta kecepatan staff perusahaan dalam menghadapi gangguan tentu saja sangat berpengaruh kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur  
**Gambar 1.2 Lama Gangguan Per pelanggan**



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur  
**Gambar 1.3 Kecepatan Menanggapi Gangguan**



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur  
**Gambar 1.4 Jumlah Gangguan Perpelanggan**

Pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat bagi organisasi milik pemerintah tidak semata-mata dimaknai sebagai upaya memenangkan persaingan, tetapi merupakan suatu pengabdian kepada masyarakat yang harus dipertahankan dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan peran dan fungsinya. Adapun dari sektor swasta, secara umum berada di atas rata-rata kualitas pelayanan dari sektor pemerintahan. Namun jika dibandingkan dengan pelayanan sejenis pada negara-negara lain yang lebih maju masih jauh tertinggal. Satu hal yang menonjol untuk mendapat perhatian adalah masalah rendahnya mental dari sumber daya manusianya dalam menjunjung dan memberikan mutu terbaik. Untuk itu diperlukan pendekatan yaitu *Total Quality Service*, hal tersebut lebih menekankan pada komitmen manajemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Dalam mengimplimentasikan *Total Quality Service* diperlukan suatu standar. Salah satu standar yang digunakan oleh PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur dalam memberikan pelayanannya adalah berbasis ISO 9001:2000 yang diterapkan pada ruang lingkup proses pelayanan pelanggan (pasang baru, perubahan nama, perubahan daya, penyesuaian tarif), pembacaan meter, dan pembuatan rekening.

Salah satu jalan bagi pemulihan citra atau pelayanan jasa adalah dengan cara mengubah budaya kerja dari yang kurang menghargai mutu menjadi budaya yang menjunjung tinggi mutu dan etos kerja. Untuk itulah konsep *Total quality Service* perlu diadopsi. Untuk mengevaluasi betapa pentingnya implementasi *Total Quality Service* (TQS) yang ada pada organisasi pemerintahan pelayanan publik khususnya di PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Service* (TQS) terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur (Survey pada Golongan Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Cibeunying Kidul)”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Di era globalisasi yang semakin kompetitif membuat perusahaan berlomba- lomba menjadi perusahaan yang unggul di bidangnya baik itu perusahaan di bidang jasa, maupun pada perusahaan yang bergerak dalam industri manufaktur, tidak hanya perusahaan swasta yang ingin unggul, tetapi perusahaan milik pemerintahpun menginginkan hal yang serupa. Salah satunya adalah PT. PLN (Persero) yang merupakan satu- satunya perusahaan milik pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan yang dimana perusahaan sendiri menginginkan menjadi perusahaan yang diakui di kelas dunia yang bertumbuh kembang dan unggul. Keunggulan di sini tidak berarti diterjemahkan secara

harfiah yang dimana perusahaan ingin unggul dalam berkompetetisi dengan perusahaan lain, akan tetapi keunggungan di sini berarti dalam menjalankan usaha ketenagalistrikan ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemerintah selaku pemegang saham. Dengan kata lain, merupakan suatu pengabdian masyarakat yang harus dipertahankan sesuai dengan peran dan fungsinya. Dalam menjalankan operasi bisnisnya, sebagian besar dananya tentu saja berasal dari pemerintah, maka dari itu perusahaan selaku penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya.

Akan tetapi permasalahan yang sekarang dihadapi adalah masih rendahnya kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan yang sesuai dengan harapan pelanggannya, hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya pelanggan yang mengeluh dari waktu ke waktu, hal tersebut dikarenakan beberapa factor diantaranya masih banyaknya gangguan, masih lamanya gangguan, serta ketanggapan perusahaan dalam menghadapi gangguan belum sesuai dengan harapan pelanggannya. Untuk itu, dibutuhkan suatu perbaikan berkesinambungan dalam perusahaan guna mencapai kepuasan pelanggan sehingga membuat perusahaan menjadi unggul di bidangnya.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Service* pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur?



2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas penerapan *Total Quality Service* yang diberikan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur?
3. Adakah pengaruh penerapan *Total Quality Service* terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penerapan *Total Quality Service* pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas *Total Quality Service* yang diberikan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur
3. Pengaruh penerapan *Total Quality Service* terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan yang dapat digunakan oleh:

1. Kegunaan teoritis

Dengan adanya penelitian ini penulis dituntut untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis teori-teori dan diharapkan Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lainnya khususnya dalam bidang ilmu manajemen.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Bagi instansi, dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan.
- b. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan teori untuk mengambil kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam suatu penelitian.
- c. Bagi masyarakat umum, dapat menjadi bahan pertimbangan dan penelitian demi kesempurnaan teori.

