

BAB I PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan hal-hal penting yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaannya. Pada bab pendahuluan ini berisi latar belakang dilakukannya penelitian ini, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

1.1 LATAR BELAKANG

Suatu perusahaan dalam aktivitasnya menjadi hal wajib untuk mengelola jasa dengan baik, sehingga secara prinsip memerlukan manajemen profesional pada pemasaran, operasi maupun sumber daya manusia. Sebagaimana menurut Kotler (2007), integrasi unsur-unsur tersebut akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan performansi. Kualitas merupakan titik awal dalam merebut pangsa pasar sehingga tingkat kepuasan tidak hanya perlu dipertahankan tetapi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan dari berbagai kelompok tenaga profesional, semi profesional dan tenaga non profesional yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kepuasan pelanggan akan menjadi dasar pengembangan berbagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pelanggan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian atau penjualan energi listrik PT. PLN (Persero) dalam meraih keuntungan tidak lagi mengandalkan pada volume penjualan saja, tetapi harus berorientasi pada *long term satisfaction*. Perusahaan harus mengembangkan kebijakan perusahaan yang mencakup pemasaran, penjualan, *service*, dan teknologi yang semuanya terintegrasi dalam satu kesatuan kerja yang harmonis bagi terwujudnya nilai pelanggan (*customer value*). Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk agar perusahaan dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada sasaran, serta dapat

menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mampu mengungguli pesaingnya (Mulyana, 2002).

PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota merupakan cabang dari PT. PLN Persero Distribusi Jawa Timur. Dalam pelaksanaan kegiatan penyediaan dan pelayanan jasa, PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota telah berusaha melakukan yang terbaik demi kepuasan pelanggan, tetapi dalam kegiatan operasional tidak dapat dihindarkan dari masalah-masalah tertentu yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, seperti pelayanan yang tidak maksimal sehingga pelanggan tidak puas.

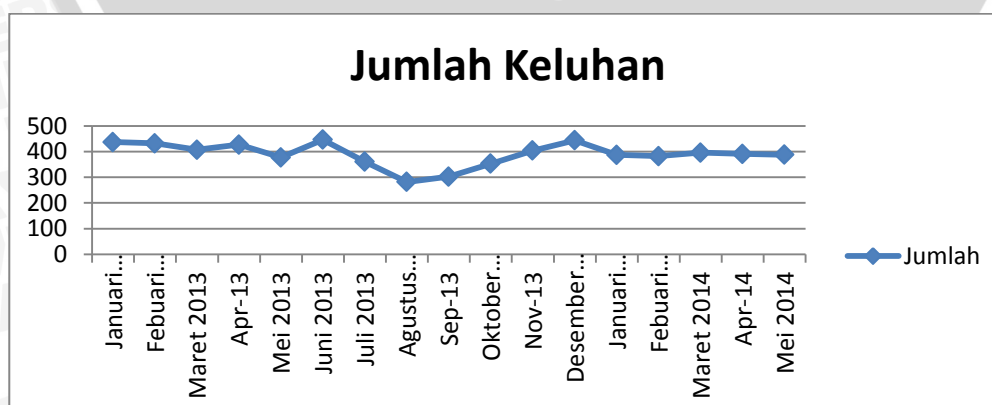
Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di PT. PLN Rayon Kota didapatkan 8 jenis dan jumlah keluhan pelanggan melalui pusat pengaduan pada tahun 2013 sampai Mei 2014 yang disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jenis Keluhan yang diajukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

No	Jenis Keluhan dan Gangguan
1	Pembacaan meteran kurang akurat
2	Pemadaman tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya
3	Tegangan listrik masih sering naik turun
4	Mutu daya kurang sesuai
5	Masih terdapat kecurangan pada sistem pembayaran melalui token
6	Diskriminasi pelayanan pelanggan
7	Respon karyawan dalam penanganan keluhan masih rendah
8	Tertundanya penanganan keluhan dari yang dijanjikan

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Pada Gambar 1.1 ini merupakan jumlah keseluruhan keluhan pelanggan dalam setiap bulan terhitung mulai bulan Januari 2013 sampai bulan Mei 2014. Keluhan paling sering terjadi pada bulan Juni 2013, selanjutnya mulai menurun sampai bulan Mei 2014.



Gambar 1.1 Jumlah Keluhan yang diajukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota pada bulan Januari 2013 sampai Mei 2014

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Rata – rata jumlah keluhan yang masuk di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota lebih dari 300 per bulannya. Keluhan – keluhan yang masuk selama ini tidak direkapitulasi untuk digunakan sebagai informasi dalam perbaikan yaitu, meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, belum diketahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Sulistyo, 1999).

Salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dari suatu perusahaan (Caruana 2002, Fullerton dan Taylor 2002). Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa indikator agar tercapai suatu pelayanan yang baik yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, diantaranya *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian lebih/empati). Citra dari perusahaan juga merupakan variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Andreassen dan Lindestad, 1997). Adapun indikator yang mempengaruhi citra perusahaan yaitu, *personality*, *reputation*, *value*, *corporate identity* (Iman, 2010). Selain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga mempengaruhi terbentuknya loyalitas (Bloemer, dkk, 1998; Rusdarti, 2004, Zeithaml, dkk, 1996; Hong dan Prybutok, 2008). Begitu juga citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas (Bloemer, dkk, 1998; Smith dan Wright, 2004). Kepuasan pelanggan yang terbentuk dari dua variabel tersebut, dapat menjadi satu variabel yang mempengaruhi terciptanya loyalitas pelanggan (Caruana, 2002; Boulding, 1993; Rusdarti, 2004; Fornel, 1987). Selain itu kualitas pelayanan saling berpengaruh dengan citra perusahaan (Alma, 2009).

Setiap variabel dalam permasalahan kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota mempunyai indikator. Untuk dapat mengetahui hubungan antar variabel menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) yang menjelaskan hubungan antar variabel teramati (*observed variables*) dengan variabel-variabel laten melalui indikator – indikatornya. *Structural Equation Modeling* (SEM) atau model persamaan struktural merupakan analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara kompleks. Analisis data dengan

menggunakan SEM berfungsi untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model (Hair, dkk, 2006). Tidak seperti regresi pada umumnya, hanya bisa menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel teramati saja.

Penggunaan metode SEM dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* AMOS 22. Hasil atau output dari *software* AMOS akan menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara akurat. Begitu juga pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan serta pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, dan sebaliknya. Dengan demikian, dapat diketahui indikator kualitas pelayanan serta citra perusahaan manakah yang berdampak paling besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan yang bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dalam menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyak terjadi keluhan dari pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap pelayanan yang diberikan dengan rata-rata per bulan 390 terhitung mulai dari bulan Januari 2013 sampai Mei 2014.
2. Selama ini di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota belum dilakukan identifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maupun yang dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pelanggan.

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Setelah masalah diidentifikasi, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh variabel citra perusahaan dari PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan?

3. Bagaimana pengaruh variabel tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap loyalitas pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota?
5. Apa saja indikator kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota?
6. Rekomendasi seperti apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota?

1.4 BATASAN MASALAH

Agar hasil perancangan sesuai dengan permasalahan yang ada, maka diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang terdaftar sebelum tahun 2010 dan termasuk pelanggan rumah tangga.
2. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini sesuai pada model konsep penelitian.
3. Tidak melakukan pengukuran terhadap variabel yang menjadi mediasi.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel citra perusahaan dari PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh hubungan antara variabel tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terhadap loyalitas pelanggan.
4. Menganalisis pengaruh hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.
5. Mengetahui indikator kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.
6. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat membantu pihak PLN Rayon Malang Kota dalam mengetahui indikator kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan strategi dan kebijakan PLN Rayon Malang Kota dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini dapat mengetahui kemanfaatan SEM (*Structural Equation Modelling*) dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

