

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan Tenaga Listrik (PLN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai peran penting untuk memberikan energi listrik di Indonesia. PT. PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada sektor jasa penyediaan listrik baik untuk industri atau rumah tangga. PT. PLN melayani pelanggan rumah tangga dan pelanggan industri. Bidang ketenagalistrikan seperti halnya bidang-bidang jasa lainnya, diminta untuk menjaga tingkat pelayanan kerja yang baik dimata masyarakat dalam menjalankan operasionalnya. Fungsi Pelayanan pelanggan merupakan fungsi yang pelayanannya dilaksanakan untuk memberikan informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penyambungan tenaga listrik pada calon pelanggan serta masyarakat umum serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listriknya, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan persiapan pelaksanaan dan pengendalian (1).

Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang tercipta dari perbandingan penampilan produk atau hasil dengan harapan. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan layanan dapat tercipta ketika kualitas pelayanan yang didapat oleh konsumen relatif sama terhadap pengorbanan (harga, waktu dan biaya) yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk mengukur efektivitas layanan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung) (1).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam memastikan kepuasan pelanggan, khususnya pada sektor publik salah satunya ketenagalistrikan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. PT PLN mempunyai

tanggung jawab dalam menjamin pelayanan listrik yang dapat diandalkan bagi masyarakat. Walaupun begitu, masih ada keluhan dari pelanggan yang berhubungan dengan lamanya penanganan gangguan, kurangnya informasi waktu pemadaman, dan pelayanan yang tidak sesuai harapan pelanggan. Mengenai hal tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif. Penelitian oleh Pebrianti *et al* menunjukkan bahwa kualitas informasi, keamanan dan privasi serta pelayanan pelanggan dan teknis berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (2).

Kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting untuk membantu pengambilan keputusan yang efektif, terutama pada lingkup organisasi seperti PLN yang bergerak di bidang penyediaan energi listrik (3). Informasi yang baik ditandai dengan ketelitian, akurasi waktu, kesesuaian, dan keandalan, agar dapat meningkatkan keefektifan fungsional serta tanggung jawab perusahaan. Apabila suatu informasi yang disampaikan kepada pelanggan sangat baik, akan terbanding lurus dengan keinginan pelanggan yang tinggi untuk membeli suatu produk. Penelitian Bere *et al*, menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4).

PT PLN (persero) Dinoyo merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan, tetapi dalam kegiatan operasional hal tersebut tidak dapat dihindari karena masalah-masalah tertentu yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga PT PLN (Persero) Dinoyo diharuskan untuk memberikan kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang sangat baik kepada masyarakat sebagai pelanggannya (2). Listrik sebagai produk umum yang membuat PLN sebagai satu-satunya penyedia untuk sebagian besar masyarakat. Walaupun sekarang memungkinkan pemakaian energi dari sumber lain misalnya Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) secara mandiri, tetapi pada dasarnya konsumen rumah tangga dan usaha lainnya selalu bergantung sepenuhnya kepada PLN.

Salah satu unit yang penyedia pelayanan listrik di wilayah Kota Malang adalah PT PLN (Persero) Dinoyo. Sebelumnya, PT PLN Dinoyo berlokasi di Jl. MT. Haryono, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, namun per 20

Desember 2024 lokasi pelayanan dipindah ke Jl. Pandan No. 15A, Malang dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa tahun belakangan, terdapat banyak keluhan dari pelanggan terkait kinerja dari petugas PT PLN (Persero) Dinoyo. Beberapa keluhan tersebut antara lain, pelayanan lambat, informasi lambat, sering terjadi pemadaman dan beberapa keluhan lainnya seperti yang terdapat pada tabel 2 dibawah. Hal tersebut berdampak buruk terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap perusahaan.

Sebagai suatu instansi pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Dinoyo menjadi sebuah harapan bagi masyarakat. Bagaimana tidak, perusahaan PT. PLN (Persero) Dinoyo mengatur bidang kelistrikan yang mencakup hajat hidup banyak orang. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi berbagai tuntutan yang datang dari pelanggan. Dalam situs google review, terdapat beberapa keluhan dari pelanggan di salah satu komentarnya menyebutkan bahwa “Petugasnya tidak gerak cepat, penanganannya lama, slow respon. Setelah janji pagi tiba-tiba menghilang tidak ada kabar, ditunggu sampai siang di WA tidak dibalas dan di telfon tidak diangkat”.

Berdasarkan penelusuran peneliti pada aplikasi google review diketahui bahwa masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan di lapangan. PT PLN (persero) Dinoyo mendapatkan rating 2,7 dari 58 pelanggan PT PLN (Persero) Dinoyo yang merasakan ketidaknyamanan atas kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang diberikan oleh perusahaan. Berikut daftar jumlah pelanggan di setiap rating yang terdapat pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Jumlah Pelanggan Sesuai Rating

<b>Rating (Bintang)</b>	<b>Jumlah</b>
1	44
2	3
3	1
4	1
5	10
<b>Total</b>	<b>58</b>

Kemudian berdasarkan penelusuran peneliti, terdapat 7 ulasan terkait keluhan dari pelanggan PT PLN (Persero) Dinoyo sejak Februari 2024 – Februari 2025, yang tertera pada tabel 2 yaitu, sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Keluhan Pelanggan PLN. Dinoyo

No.	Keluhan
1.	Pelayanan lambat dan kurang baik
2.	Terlalu sering terjadi pemadaman
3.	Diskriminasi pelayanan pelanggan
4.	Tertundanya penanganan keluhan dari yang dijanjikan
5.	Respon petugas dalam penanganan keluhan masih rendah
6.	Tidak ada informasi terkait pemadaman listrik
7.	Informasi lambat

Berdasarkan tabel 2, keluhan yang paling dominan dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan lambat dan kurang baik dari petugas. Salah satu contohnya, pemadaman yang sering terjadi tanpa adanya informasi terlebih dahulu, setelah dikoordinasi tetap saja petugas PLN Dinoyo melakukan penanganan dengan lambat. Keluhan – keluhan ini tentu akan berpengaruh terhadap cita perusahaan, karena kualitas pelayanan berfokus pada lima elemen, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan jasa energi listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur area Malang tidak hanya memperoleh keuntungan besar dari masyarakat dan hasil penjualannya tetapi harus lebih memperhatikan kinerja pegawai karena yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dan yang menjadi penggerak utama keberhasilan dari pelayanan yaitu pegawai perusahaan itu sendiri. Kinerja yang optimal dari setiap pegawai merupakan sebuah parameter yang meliputi keefektifan dalam mencapai tujuan. Perusahaan wajib menjaga sistem pelayanan yang sudah efektif dan efisien dan membangun serta mengubah proses pelayanan yang dirasa kurang menciptakan kepuasan masyarakat agar masyarakat lebih puas terhadap pelayanan yang ditawarkan.

Dari permasalahan berupa keluhan dari pelanggan, maka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, terutama pada perusahaan PT PLN (Persero) Dinoyo membutuhkan evaluasi atau peningkatan pada kualitas pelayanan listrik dan informasi yang lebih optimal. Sehingga peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut permasalahan yang ada dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Dinoyo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka pada PT. PLN (Persero) Dinoyo ditemukan masalah bahwa pelanggan merasa kecewa. Dengan ini rumusan penelitian, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo.
2. Menganalisis pengaruh ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak hasil-hasil penelitian dengan konteks manajemen pemasaran, serta diharapkan dapat memberikan informasi, masukan serta evaluasi bagi konsumen.
2. Manfaat Praktis  
Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen kedepannya untuk dapat lebih baik.