

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan profesionalisme sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan sebuah produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas atas apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu- satunya di Indonesia. Tugasnya adalah untuk menyediakan pelayanan kelistrikan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Tersedianya pasokan listrik juga berperan dalam mewujudkan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya serta untuk mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya. Dan oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan, dan pengelolaannya perlu

ditingkatkan, agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata dengan mutu pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat.<sup>1</sup>

Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan. Tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Seperti dikemukakan oleh Day, yang melihat kepuasan tersebut merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan mereka.<sup>2</sup> Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PLN pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Pengukuran akan kepuasan pelayanan tersebut penting untuk diterapkan agar suatu perusahaan bisa mengetahui dan meminimalisir kelemahan maupun kekurangan yang dimiliki. Hal ini juga penting diterapkan oleh Ranting PT.PLN

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, pasal 3.

<sup>2</sup> Gabril Amin Silalahi.2005.*Strategi Berbasis Kualitas dalam Meningkatkan Performan Bisnis di Era Globalisasi*.Surabaya:Batavia Press.Hal.38.

yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, mengingat pasokan listrik di Kabupaten ini masih jauh tertinggal jika dibandingkan dengan pasokan listrik yang ada di kabupaten/kota lainnya di Sumatera Barat. Seperti yang disampaikan oleh Djoko R.Abumanan selaku Manajer pemasaran PT.PLN wilayah Sumatera Barat, yang menyatakan bahwa :

*“.....Kabupaten Pesisir Selatan merupakan daerah paling tertinggal dalam pasokan arus listrik yang ada di Sumatera Barat. Kondisi ini sudah berlangsung sejak lama.” Imbasnya, “Daerah ini termasuk daerah dengan pemadaman terparah dari kabupaten dan kota lainnya, tidak adanya Gardu Induk (GI) serta suplai arus yang sangat jauh dari GI pemasok asal, merupakan penyebab utama ketertinggalan.....”<sup>3</sup>*

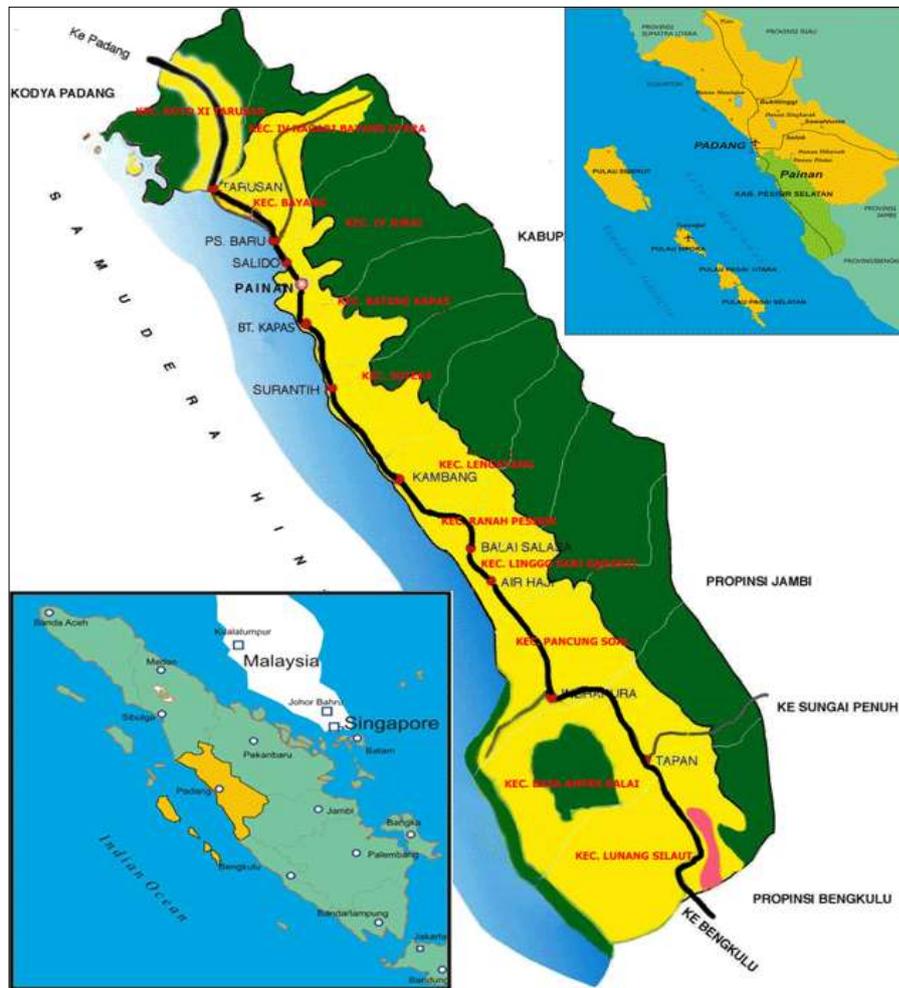
Berdasarkan pernyataan Manajer pemasaran PLN wilayah Sumatera Barat tersebut, dapat diketahui bahwa perkembangan listrik di Kabupaten Pesisir Selatan masih tertinggal dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya yang ada di Sumatera Barat. Selain itu Kabupaten Pesisir Selatan masih bergantung ke pasokan arus listrik dari GI Pauh V Kota Padang (belum punya GI di daerah). Penyebab lain, jauhnya rentang jarak tempuh pasokan aliran tadi mulai dari Tarusan hingga Lunang Silaut ( $\pm 234$  Km) yang mempengaruhi kekuatan arus listrik yang terpasang. Adapun gambaran jauhnya jarak tempuh daerah tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup><http://www.antara-sumbar.com/id/berita/berita/j/21/15811/listrik-pessel-paling-tertinggal-di-sumbar-.html>. Diakses 12 juni 2010. 14.30wib.

<sup>4</sup>[http://www.antara-sumbar.com/id/foto/profil/peta\\_pessel.gif](http://www.antara-sumbar.com/id/foto/profil/peta_pessel.gif).Diakses 13 oktober 2010. 12.46 wib.

**Gambar 1.1 Peta Kabupaten Pesisir Selatan**



Sumber: Data Sekunder, Oktober 2010.

Berkaitan dengan itu, Djoko R. Abumanan juga berpendapat bahwa secara teknis, kian jauh rentang tempuh arus listrik mengakibatkan jeleknya tenaga listrik yang dihasilkan. Sebab listrik mempunyai kemampuan tegangan maksimum tertentu. Kalau melampaui kapasitas, hidup-mati pun dipastikan terjadi.

Kebutuhan akan jasa listrik di Kabupaten Pesisir Selatan dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Adanya peningkatan terhadap jasa listrik ini

merupakan dampak yang positif karena dengan jumlah pasokan listrik yang jauh tertinggal tersebut, dilain hal PT. PLN di Kabupaten Pesisir Selatan mampu menambah jumlah pelanggan dan daya listrik.<sup>5</sup> Hal ini terjadi pada PT. PLN ranting Painan, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.1:

**Tabel 1.1 Data jumlah pelanggan PT. PLN (Persero) Ranting Painan periode 2007-2010**

No	Tahun	Jumlah pelanggan	Jumlah daya
1	2007	29.933 pelanggan	20.555.400 VA
2	2008	32.740 pelanggan	23.985.700 VA
3	2009	32.770 pelanggan	24.331.400 VA
4	2010	34.017 pelanggan	25.945.700 VA

Sumber : Data hasil pengolahan peneliti dari Rekapitulasi pembuatan rekening per golongan tarif PT PLN Ranting Painan, November 2010.

Berdasarkan data dari rekapitulasi pembuatan rekening per golongan tarif pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan November 2010, diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan yang dihitung dari tahun 2007 hingga 2010. Hal ini juga di ikuti dengan bertambahnya jumlah daya listrik yang digunakan. Peningkatan pelanggan yang paling banyak terjadi adalah pada tahun 2008 dimana terdapat 2.807 pelanggan yang menggunakan jasa ketenagalistrikan dari PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Namun terjadi penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2009 yang hanya terdapat penambahan 30 orang pelanggan saja. Kenaikan kembali terjadi pada tahun 2010, dimana jumlah pelanggan mencapai 1247 orang pelanggan.

---

<sup>5</sup> Rekapitulasi pembuatan rekening per golongan tarif pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan November 2010

Dalam hal ini Darmalis, selaku Manajer PT.PLN (Persero) Ranting Painan menyatakan bahwa secara teknis daya PLN yang ada saat ini masih mampu menyuplai pasokan listrik untuk daerah Pesisir Selatan. Seperti yang dikatakannya sebagai berikut:

*".....Pelanggan PLN di Pesisir Selatan 2010 tercatat sebanyak 39.200 satuan sambungan. Khusus Ranting Painan, total pelanggan sekitar delapan ribuan. Pasokan daya ke Pesisir Selatan sebesar 13,5 MW," paparnya.<sup>6</sup>*

Dari pernyataan Manajer PT.PLN (Persero) Ranting Painan tersebut dapat diketahui bahwa PT.PLN bisa memenuhi kapasitas terpasang yang pada saat ini memenuhi kebutuhan pelanggan yang berjumlah 39.200 satuan sambungan. Darmalis juga menambahkan bahwa PLN akan mendorong tumbuhnya sambungan baru, khususnya bagi pelanggan industri dan komersial. Hal ini memungkinkan karena jumlah pasokan daya ke Pesisir Selatan mencapai 13,5 MW.

Bertambahnya jumlah pelanggan tersebut juga tidak terlepas dari upaya peningkatan pelayanan dari PT.PLN (Persero) Ranting Painan, hal ini terkait dengan diperolehnya sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) dari ISO 9001:2008 oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan, yang membuktikan bahwa PT.PLN ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Supervisor Administrasi dan Keuangan PT.PLN (Persero) Ranting Painan ketika diwawancarai, yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>6</sup> <http://www.sitinjaunews.com/kabupaten-pesisir-selatan/23183-5700-calon-pelanggan-pln-pessel-masuk-daftar-tunggu>. Diakses 17 mei 2011.15.30 wib.

*“.....Untuk mendapatkan sertifikat sistem manajemen mutu tersebut, pihak kami berusaha untuk memperbaiki segala bentuk pelayanan kearah yang lebih baik lagi, di mulai dari manajemen PT.PLN (Persero) Ranting Painan itu sendiri, hingga pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan maupun calon pelanggan.....”<sup>7</sup>*

Dari hasil wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Keuangan tersebut dapat dilihat bahwa PT.PLN (Persero) Ranting Painan berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Selain dengan mendapatkan sertifikat SMM dari ISO 9001<sup>8</sup> tersebut, PT.PLN juga melakukan kerjasama dengan pihak lain (swasta) sebagai salah satu pihak pemasok listrik. PT.PLN mendapatkan tambahan daya dengan membeli daya listrik tersebut kepada Pembangkit Listrik Tenaga Mikrohidro (PLTMH) Salido Kecil yang dikelola oleh PT.Anggrek Mekar Sari, dimana kerjasama tersebut sudah berlangsung dari tahun 1980 hingga sekarang.<sup>9</sup>

Dari upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan terutama bagi pelanggan yang sedang melakukan pemasangan baru. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena pemasangan baru ini merupakan pelayanan

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Keuangan PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tanggal 5 Oktober 2010 di Kantor PLN.Ranting Painan.

<sup>8</sup> ISO 9001 itu sendiri merupakan standar internasional yang diakui untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). SMM menyediakan kerangka kerja bagi perusahaan dan seperangkat prinsip-prinsip dasar dengan pendekatan manajemen secara nyata dalam aktivitas rutin perusahaan untuk terciptanya konsistensi mencapai kepuasan pelanggan.

<sup>9</sup> Antaranews. *Pembangkit listrik tertua di Indonesia dioperasikan*. (<http://www.antaranews.com/view/?i=1210600982&c=TEK&s=>). Diakses 13 juni 2010.19.27wib.

yang pertama sekali didapatkan oleh calon pelanggan yang akan menjadi pelanggan nantinya. Berkaitan dengan itu, kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.<sup>10</sup> Jadi, penilaian akan diberikan pelanggan dengan melihat kinerja (penampilan) pihak PLN dari awal proses transaksi pelayanan hingga terpasangnya arus listrik di rumah pelanggan.

Berdasarkan data yang didapat dari monitoring perubahan pelanggan PT.PLN (Persero) Ranting Painan, terjadi penurunan jumlah pelanggan yang melakukan pemasangan baru yang terhitung dari tahun 2008 hingga tahun 2010. Adapun jenis pelayanan dan jumlah pelanggan yang dilayani oleh pihak PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2008-2010 dapat dilihat pada tabel 1.2:<sup>11</sup>

**Tabel 1.2 Jenis Pelayanan dan Jumlah Pelanggan dari PT.PLN (Persero) Ranting Painan Tahun 2008-2010**

No.	Jenis Pelayanan	Tahun/Jumlah pelanggan		
		2008	2009	2010
1.	Pelayanan untuk naik daya	150	50	226
2.	Pelayanan untuk turun daya	6	6	9
3.	Pelayanan untuk rubah nama	4	5	4
4.	Pelayanan pemasangan baru	2807	30	1247

Sumber: Data hasil pengolahan peneliti dari Monitoring perubahan pelanggan PT.PLN

<sup>10</sup> Johannes Supranto.2006.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.Jakarta:Rineka cipta.Hal.227

<sup>11</sup> Monitoring perubahan pelanggan PT.PLN (Persero) Ranting Painan, Desember 2010.

(Persero) Ranting Painan, Desember 2010.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat dari ke empat jenis pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan, secara umum pelayanan terhadap pelanggan yang melakukan pemasangan baru lebih banyak dilakukan apabila dibandingkan dengan tiga jenis pelayanan lainnya, yakni melayani sebanyak 2807 orang pelanggan pada tahun 2008, 30 orang pelanggan pada tahun 2009 dan 1247 orang pelanggan pada tahun 2010. Tabel tersebut juga memperlihatkan bahwa jenis pelayanan untuk rubah nama paling sedikit dilakukan, yaitu hanya melayani 4 orang pelanggan pada tahun 2008, 5 orang pelanggan pada tahun 2009 dan 4 orang pelanggan pada tahun 2010.

Terdapat berbagai macam jenis golongan pelanggan yang dilayani dalam proses pemasangan baru oleh Supervisor Pelayanan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Golongan pelanggan tersebut dibedakan berdasarkan besar daya yang dibutuhkan per golongan. Adapun jenis golongan pelanggan yang melakukan pemasangan baru pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan terdiri dari golongan rumah tangga, golongan bisnis, golongan publik, golongan industri, dan golongan sosial.<sup>12</sup> Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.3:

**Tabel 1.3. Golongan dan Jumlah Pelanggan Pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada Tahun 2010**

No	Golongan pelanggan	Jumlah pelanggan
1	Rumah tangga	1076
2	Bisnis	92
3	Publik	53
4	Industri	-
5	Sosial	26

<sup>12</sup> Monitoring perubahan pelanggan PT.PLN (Persero) Ranting Painan, Desember 2010.

Jumlah pelanggan	1247 pelanggan
------------------	----------------

Sumber: Data hasil pengolahan peneliti dari Monitoring perubahan pelanggan PT.PLN (Persero) Ranting Painan, Desember 2010.

Tabel 1.3 menggambarkan bahwa jumlah pelanggan dengan golongan rumah tangga lebih banyak melakukan pemasangan baru dibandingkan dengan golongan pelanggan lainnya pada tahun 2010, yakni sebanyak 1076 orang pelanggan. Pada tabel di atas juga dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan dengan golongan sosial, merupakan pelanggan yang paling sedikit melakukan proses pemasangan baru yaitu sebanyak 26 pelanggan. Sementara itu, selama tahun 2010 tidak terdapat pelanggan dengan golongan industri yang melakukan pemasangan baru. Dari gambaran jumlah pelanggan yang melakukan pemasangan baru per golongan pada tahun 2010 di PT.PLN (Persero) Ranting Painan, disinyalir lebih banyak ditemukan keluhan-keluhan sehubungan dengan pemasangan baru yang bersumber dari pelanggan golongan rumah tangga. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Supervisor Pelayanan PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada saat diwawancarai, yang menyatakan bahwa:

*“.....memang pada tahun 2010 yang lalu jumlah pelanggan yang melakukan pemasangan baru meningkat dibanding dengan jenis pelayanan yang lainnya, dan dari keempat jenis pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan, proses pemasangan baru pada golongan rumah tanggalah yang paling banyak mendapat kendala dan menerima keluhan dari pelanggan yang melakukan pemasangan baru tersebut.....”<sup>13</sup>*

Pernyataan yang diungkapkan oleh Supervisor Pelayanan tersebut memperlihatkan bahwa proses pemasangan baru pada golongan rumah tangga lebih

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Supervisor Pelayanan PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tanggal 19 Februari 2011 di Kantor PLN.Ranting Painan.

banyak menerima keluhan dari pelanggan dibandingkan dengan jenis pelayanan lainnya. Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan salah seorang pelanggan yang termasuk dalam golongan rumah tangga yang pernah melakukan pemasangan baru, menyatakan bahwa :

*“..... Ambo alah maajukan permohonan untuak pemasangan baru dari bulan Januari 2010, tapi karano Kwh alun ado, ambo masuak ka daftar tunggu salamo lapan bulan. Salamo itu ambo manunggu. Dan karano ado tetangga ambo yang baru pindah, kenal samo manajer PT.PLN (Persero) Ranting Painan, nyo sasak an lah manajer tu untuak marespon pemasangan baru di komplek perumahan kami tu. Barulah ado direspon capek jo pihak PLN tu. Mako dari itu Ambo raso pelayanan pemasangan baru ko, masih kurang tanggap jo permintaan pelanggan dan masih alun samo adil lai.....”<sup>14</sup>*

(Menurut peneliti: “.....Saya telah mengajukan permohonan untuk pemasangan baru dari bulan Januari 2010, namun karena Kwh yang belum tersedia maka saya masuk daftar tunggu selama delapan bulan. Dan karena kebetulan tetangga yang baru pindah ke komplek tempat saya tinggal, kenal dengan manajer PT.PLN (Persero) Ranting Painan, dengan sedikit desakan barulah pemasangan listrik itu berangsur direspon oleh pihak PLN. Hal ini menandakan pelayanan yang diberikan kurang tanggap, dan kurang adil.....”)

Dari hasil wawancara dengan salah seorang pelanggan yang pernah melakukan pemasangan baru pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan tersebut, dapat dilihat bahwa masih ada keluhan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dalam proses pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Maka perlu dipertanyakan, apakah pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan dalam proses pemasangan baru telah sesuai dengan harapan pelanggan. Karena dilain hal PT.PLN ini telah menerapkan Sistem

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan salah seorang pelanggan yang pernah melakukan pemasangan baru, pada tanggal 21 Februari 2011 di kediaman pelanggan.

Manajemen Mutu (SMM) dari ISO 9001:2008, dimana salah satu kriteria penilaiannya menyatakan bahwa PT.PLN (Persero) Ranting Painan dianggap telah berhasil memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

Adapun yang dijadikan lokus penelitian adalah pelanggan golongan rumah tangga yang melakukan pemasangan baru pada tahun 2010. Hal ini dikarenakan golongan pelanggan yang melakukan pemasangan baru jika dilihat dari tahun 2008 hingga 2010 secara umum mengalami penurunan. Namun jumlah pelanggan yang melakukan pemasangan baru pada tahun 2010 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya (pada tahun 2009) yang hanya berjumlah 30 pelanggan menjadi 1247 pelanggan pada tahun 2010. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 yang berisikan data jenis pelayanan dan jumlah pelanggan yang dilayani oleh pihak PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2008-2010. Dipilihnya pelanggan golongan rumah tangga, karena disinyalir dari golongan inilah ditemukan banyak keluhan-keluhan terhadap pelayanan pemasangan baru yang dilakukan oleh pihak PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Melalui penelitian ini diketahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010.

Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya apabila harapan pelanggan sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka pelanggan akan puas. Melihat ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan pemasangan baru terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010, dapat

menghasilkan informasi yang terbaru atau aktual dan berguna, baik bagi pihak PT.PLN (Persero) Ranting Painan itu sendiri maupun masyarakat selaku pelanggan yang akan melakukan pemasangan baru. Alasan yang juga melatar belakangi penelitian ini, karena permasalahan tersebut juga belum pernah diteliti secara formal khususnya pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Dalam kaitan inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan pemasangan baru terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Ranting Painan terdiri dari empat jenis pelayanan antara lain naik daya, turun daya, rubah nama dan pemasangan baru. Diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang melakukan pemasangan baru pada tahun 2010. Namun terdapat indikasi bahwa masih adanya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan yang melakukan pemasangan baru tersebut. Hal ini tentu akan menjadi suatu permasalahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, padahal PT.PLN (Persero) Ranting Painan telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) dari ISO 9001:2008 yang salah satu kriteria penilaiannya menyatakan bahwa PT.PLN ini telah berhasil memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Untuk itu, berdasarkan latar belakang, pengamatan dan tinjauan awal peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan?

2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemasangan baru terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian tersebut maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari empat aspek, yaitu aspek akademis, aspek praktis, aspek sosial, dan aspek teknis :

- 1.4.1 Secara akademis, dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang administrasi negara berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

- 1.4.2 Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak instansi yang bersangkutan yang dalam hal ini adalah PT. PLN ranting Painan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemasangan baru berdasarkan lima dimensi pelayanan agar dapat lebih memuaskan masyarakat selaku pelanggan (*user*).
- 1.4.3 Secara sosial, penelitian ini diharapkan akan menjadi pengetahuan baru yang berguna bagi masyarakat khususnya para pelanggan yang akan maupun yang telah berlangganan listrik di PT. PLN ranting Painan khususnya dan masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan pada umumnya.
- 1.4.4 Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari sehingga mampu memahami bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan terbagi dalam enam bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN berisi latar belakang, rumusan permasalahan memuat tentang fokus permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI mendeskripsikan penelitian terdahulu yang relevan, teori atau konsep yang digunakan serta menampilkan kerangka berfikir, hipotesis, defenisi konsep dan defenisi operasional.

BAB III METODE PENELITIAN mendeskripsikan pendekatan penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengujian hipotesis, serta waktu dan tempat penelitian yang berguna dalam pengumpulan data dan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pemasangan baru terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN memuat gambaran umum lokasi penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian tersebut adalah PT.PLN (Persero) Ranting Painan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN mendeskripsikan tentang temuan umum penelitian, dan temuan khusus penelitian, dan kemudian peneliti membahasnya serta menghubungkannya dengan teori atau konsep yang telah ditentukan.

BAB VI PENUTUP berisi tentang kesimpulan dari uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya dan rekomendasi saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalamnya.