

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kwalitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kwalitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kwalitas harus memiliki dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetap berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi, dan janji perusahaan

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan agar merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan

dan akan memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap penyediaan sarana. Tingkat keputusan sangat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa factor seperti umur, pekerjaan, pendapat, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan social, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental, dan kepribadian.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk pembeli jasa penyediaan jasa yang sama.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas jasa produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti

fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy. PT.PLN merupakan salah satu perusahaan jasa yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan yang dituntut harus memperhatikan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggannya. Didalam perusahaan jasa sangat banyak terjadi keluhan terhadap pelanggan kepada pelanggan yang merasa tidak puas dengan jasa yang mereka berikan pelanggan, karena itulah saya memilih PT PLN untuk dijadikan pembahasan dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Perusahaan lain juga banyak yang bergerak dibidang jasa seperti seperti Bank, pos, asuransi, dan lain-lain tetapi, menurut saya PT PLN yang paling tepat untuk dibahas karena listrik merupakan kebutuhan yang paling penting untuk masyarakat. Listrik hal penting untuk pelanggan melakukan aktifitas kesehariannya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada konsumen, maka perumusan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana usaha PT.PLN (persero) wilayah Sumatra barat untuk memenuhi kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana usaha PT.PLN (persero) wilayah sumatra barat untuk mengatasi keluhan pelanggan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana usaha PT.PLN (persero) wilayah Sumatra barat untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan
2. Untuk mengetahui bagaimana solusi keluhan pelanggan di PT.PLN (persero) wilayah Sumatra barat

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai usaha PT.PLN (persero) Sumatra barat untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan.
2. Mendorong Mahasiswa/I untuk mempelajari usaha-usaha perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan.

### **1.5 Ruang lingkup Masalah**

Ruang lingkup masalah yang penulis kemukakan agar lebih terarah dan tidak mengambang, maka disini penulis memberikan batasan pada penulisan ini antara lain:

1. Dapat mengetahui usaha PT.PLN (persero) wilayah sumatera barat dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan.
2. Dapat mengetahui cara mengatasi keluhan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik dengan diadakannya listrik Prabayar.