

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dan perusahaan yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu institusi Badan Usaha Milik Negara, PT. PLN memiliki peran sangat penting karena merupakan produsen utama dalam penyediaan listrik untuk masyarakat. Namun PT. PLN sendiri belum memiliki citra yang baik di mata masyarakat seiring dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dimulai dari pemadaman listrik yang tidak diberitahukan terlebih dahulu kepada masyarakat hingga kesalahan pencatatan meteran oleh petugas PLN. Oleh karena itu, PT. PLN membangun sebuah citra baru dengan slogan “Listrik Pintar” yang di mana diharapkan dengan citra tersebut masyarakat dapat beralih dari menggunakan listrik pasca bayar menjadi listrik Prabayar.

Produk listrik Prabayar milik PLN memiliki penggunaan yang sama dengan handphone (HP), dimana meter Prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Tetapi pada meter Prabayar menggunakan alat pembatas berupa MCB (*mini circuit breaker*) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misal ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB.

Salah satu perbedaan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pasca bayar pelanggan sudah bisa langsung menikmati kWh, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas catat meter, sedangkan pada produk listrik Prabayar, pelanggan membeli dulu kWh, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik.

Untuk membangun *brand awareness* mengenai “Listrik Pintar” di mata pelanggan tidak dapat lepas dari pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN kepada pelanggan tetapnya. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan salah satu hal yang dapat membangun *brand awareness* PT. PLN sebagai salah satu BUMN yang memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pelanggannya.

Untuk membangun kepuasan pelanggan tersebut banyak hal-hal yang perlu diperhatikan oleh PT PLN, khususnya untuk PT. PLN (Persero) Area Pondok Gede. Selain berinovasi terhadap produk-produk baru, PT PLN juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik Prabayar. Untuk

mengevaluasi produk listrik Prabayar tersebut, dibutuhkan kinerja yang baik dari karyawan PT PLN (Persero) Pondok Gede.

Listrik Prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik Prabayar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (voucher listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kWh (*kilowatt hours*) Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di meter Prabayar. Nantinya, lewat layar yang ada di meter Prabayar akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

1. Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (*real time*).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa

Kepuasan pelanggan dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Oleh karena itu perusahaan listrik negara dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasi, apakah PLN sudah memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya? Karena kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengambil judul **“Kualitas Produk Dan Brand Awareness Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Pondok Gede”**

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini terarah dengan baik, maka terlebih dahulu diajukan perumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap brand awareness “Listrik Pintar” khususnya di PT. PLN (Persero) Pondok Gede?
2. Apakah kualitas dari produk listrik prabayar pada PT PLN (Persero) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah di sini adalah hanya membahas listrik prabayar di area Pondok Gede.

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui sejauh mana kesadaran masyarakat mengenai “Listrik Pintar”
- 2) Untuk menguji apakah kualitas produk listrik prabayar di PT PLN (Persero) Pondok Gede berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Metodologi Pengambilan Data

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

- Bab I : Berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan laporan
- Bab II : Berisi paparan konseptual teoritis yang digunakan sebagai kerangka landasan / acuan dalam rangka menganalisis serta menjawab pertanyaan peneliti dan kerangka pemikiran.
- Bab III : Berisi metodologi penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat pengumpul data, dan teknik analisis data.
- Bab IV : Berisi data primer maupun data sekunder hasil penelitian
- Bab V : Berisi analisis dan pembahasan baik dari data primer maupun data sekunder sehingga dapat diperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian
- Bab VI : Berisi kesimpulan hasil penelitian serta membuat rekomendasi yang berhubungan dengan hasil penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya