

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2023, total penjualan listrik yang tercatat oleh PLN (Persero) mencapai 285,23 *Terawatt hour* (TWh). Realisasi pertumbuhan sebesar 5,32 persen dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 270,82 TWh. Segmen bisnis berkontribusi signifikan mengalami pertumbuhan sebesar 12,53%. Sektor industri berkontribusi paling besar, dengan menyumbang 30,72% dari keseluruhan penjualan energi (Pers, 2024). Peningkatan positif terjadi pada tahun 2023 didorong oleh strategi ekstensifikasi yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga PLN (Persero) berhasil menciptakan permintaan listrik baru yang sesuai dengan kebutuhan di berbagai daerah di seluruh Indonesia (Media, 2024).

Capaian positif pada tahun 2023 didorong oleh strategi ekstensifikasi yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga PLN (Persero) berhasil menciptakan permintaan listrik baru yang sesuai dengan kebutuhan di berbagai daerah di seluruh Indonesia (Susanto, 2024). Sektor industri menunjukkan permintaan yang kuat, terutama dalam industri makanan dan minuman, serta barang elektronik dan peralatan listrik karena pandemi telah mempengaruhi peningkatan konsumsi listrik rumah tangga, seiring dengan pergeseran pola aktivitas yang lebih banyak dilakukan di rumah, sementara penggunaan listrik untuk keperluan komersial dan bisnis mengalami penurunan (CNBC, 2021). Dengan proyeksi pertumbuhan ekonomi sebesar 4,5% diperkirakan pertumbuhan konsumsi listrik dapat meningkat 3,5% sampai 4% pada tahun 2021 (Humas, 2024).

Fenomena serupa juga terjadi di Kecamatan Sepatan, dimana penggunaan listrik meningkat setiap tahunnya. Saat ini, PLN (Persero) memiliki 2 (dua) program, yaitu prabayar dan pasca bayar yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk di Kecamatan

Sepatan. Tabel 1.1 menunjukkan jumlah peningkatan penggunaan listrik di PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Listrik PLN (Persero) Kecamatan Sepatan

Tahun	2021	2022	2023
Pelanggan Prabayar	11.767	11.936	13.080
Pelanggan Pasca Bayar	9.947	10.263	11.056
Jumlah	21.714	22.399	24.136

Sumber: data diolah penulis, 2024

Di era globalisasi saat ini, baik institusi maupun masyarakat diharuskan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional di bidang yang mereka tekuni (Anwaruddin, 2018). Perkembangan teknologi serta distribusi informasi yang efisien telah mendorong setiap organisasi untuk menghadirkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh organisasi tersebut. Agar dapat berkembang dan meraih keunggulan, perusahaan perlu menyediakan produk, baik berupa barang maupun jasa, dengan kualitas tinggi, harga yang kompetitif, serta pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan pesaing. Dalam sektor jasa, manajemen kualitas layanan yang baik sangat krusial untuk mencapai kepuasan pelanggan. kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan (Firananda, 2016).

PT PLN (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yang kebutuhan energinya terus meningkat setiap tahun. Meningkatnya permintaan listrik dipengaruhi oleh membaiknya kualitas hidup masyarakat serta berkembangnya industri di Indonesia. Namun, PT PLN (Persero) menghadapi tantangan dalam mencukupi peningkatan permintaan listrik. Sebagai perusahaan milik negara, PT PLN (Persero) diberi mandat untuk menyediakan energi listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia (Dolly, 2014).

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) telah menjadi faktor penting dalam memastikan kelangsungan organisasi, baik di sektor pemerintahan maupun di perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan publik sangat vital untuk mencapai kepuasan pengguna tersebut. Peningkatan kebutuhan layanan listrik ini berkontribusi pada pengembangan potensi yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, penerapan layanan listrik prabayar dan pascabayar merupakan salah satu langkah positif yang diambil oleh PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan. Perusahaan ini terus berusaha memberikan fokus khusus pada layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan kepuasan dalam pelaksanaannya.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa layanan PT PLN (Persero) sebagai salah satu sektor pelayanan publik saat ini sering mendapat perhatian dan keluhan dari masyarakat, termasuk di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan. Apabila kualitas jasa pelayanan tidak mencapai tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau bahkan tidak puas. Pelanggan yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan cenderung menyampaikan keluhan kepada orang lain sebagai bentuk komplain terhadap PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.

Pada Tabel 1.2 menunjukkan keluhan pelanggan dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2023 mengalami fluktuasi, sehingga diperlukan perbaikan untuk mengurangi jumlah komplain pelanggan di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.

Tabel 1.2 Jumlah Komplain Pelanggan PLN Tahun 2023

Bulan	Jumlah
Januari	107
Februari	113
Maret	98
April	102
Mei	87
Juni	94
Juli	101
Agustus	89
September	77
Oktober	83
November	92
Desember	104

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Beberapa keluhan pelanggan :

1. Terjadi keterlambatan dalam pelayanan oleh petugas PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan saat terjadi pemadaman listrik.
2. Tagihan listrik yang meningkat disebabkan oleh kurang akuratnya pencatatan yang dilakukan.
3. Petugas tidak melakukan pencatatan meter listrik dan memeriksa kondisi KWH meter secara rutin dalam setiap bulan nya.
4. Terjadi kesalahan dalam pemasangan KWH listrik yang dilakukan oleh petugas PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.
5. PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan mengganti sistem pembayaran dari pasca bayar ke pra bayar tanpa mendapatkan persetujuan dari konsumen terlebih dahulu.
6. Proses tanggapan yang lambat dan kompleks dalam melayani permohonan untuk pengajuan baru atau perubahan daya.

Keluhan-keluhan terhadap PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan listrik yang diberikan masih jauh dari standar yang diharapkan dan masih belum memuaskan pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan persepsi negatif dari kalangan pelanggan dan akan menurunkan reputasi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk

mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang ada dan melakukan perbaikan pada layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.

Metode yang relevan untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk menganalisis perbedaan antara layanan yang diterima dan yang diharapkan, serta menentukan atribut yang perlu diperbaiki dengan mengelompokkannya ke dalam kuadran diagram kartesius. Metode ini juga mengandalkan perhitungan berdasarkan nilai persepsi dan ekspektasi. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan meliputi prosedur pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan, keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan.

Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan oleh perusahaan, mulai dari atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi belum memenuhi harapan mereka. Penggunaan metode IPA ini bertujuan untuk membantu perusahaan menentukan langkah-langkah perbaikan terbaik terkait atribut pelayanan yang dianggap krusial oleh pelanggan namun belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Penelitian ini juga mencakup pengukuran kualitas pelayanan dengan fokus pada objek penelitian, lokasi penelitian, responden, variabel, dan atribut kualitas pelayanan.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Sepatan, Kabupaten Tangerang. Variabel yang diteliti meliputi tingkat kepuasan dan harapan pelanggan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari *element tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kinerja, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari pengukuran ini akan

menjadi dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan pelayanan oleh PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan di masa mendatang, guna mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disusunlah penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PLN (PERSERO) KECAMATAN SEPATAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk mengurangi jumlah komplain pelanggan di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan di PT PLN (Persero) Kecamatan Sepatan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang perlu menjadi prioritas perbaikan dalam layanan jasa perbaikan.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada pelayanan PLN (Persero) Kecamatan Sepatan, dengan ruang lingkup keluhan pelanggan dari Januari hingga Desember 2023. Metode yang digunakan adalah IPA antara harapan dan persepsi pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan. Variabel yang dianalisis mencakup *Service Quality* (*tangible, reliability, responsiveness,*

assurance, empathy). Responden nya adalah pelanggan yang menggunakan layanan listrik PLN, aspek insfraktuktur dan kebijakan tarif tidak termasuk dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini menjelaskan mengenai sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat belakang, rumus masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas berbagai teori yang relevan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai diagram alir yang menggambarkan proses penelitian dari awal hingga menjadi laporan akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengulas hasil pengolahan data yang diperoleh serta tanggapan dari responden.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang mencakup pemecahan masalah dan ringkasan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, serta saran untuk penelitian serupa di masa depan.