

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.I. Latar Belakang

Seiring dengan kebutuhan manusia semakin beragam, baik kebutuhan primer (sandang, papan, dan pangan) maupun kebutuhan sekunder (kesehatan, pendidikan, televisi dan kendaraan). Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga dapat dengan mudah energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan lain sebagainya.

Di Indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara/PLN (persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang memberikan layanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan listrik satu-satunya di Indonesia guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. Lembaga ini diberi hak monopoli oleh pemerintah (sesuai dengan UUD 1945 pasal 33) untuk memasok listrik kepada masyarakat, mengatur distribusi dan sumber pemasokannya, serta mengatur jalur administrasi pelayanan publik.

PT. PLN (persero) perlu memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara lain harus tanggap atas keluhan-keluhan konsumen seperti pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, sistem pembayar yang antri panjang, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik dan masih banyak lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan PT. PLN (persero) juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lainnya walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Menurut **Hardiansyah (2011:98)** menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan adalah bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumennya melalui keseluruhan ciri-ciri dan sifat dari produk jasa kepada konsumennya yang nantinya akan memberikan hasil kepuasan bagi konsumennya setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang mereka peroleh.

PT. PLN (persero) Kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, oleh karena itu, suatu perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan salah satu misi PT. PLN (persero).

PT. PLN (persero) banyak memberikan jasa pelayanan diantaranya pemasangan listrik baru, penyediaan lampu penerangan jalan, penambahan daya listrik



dan layanan gangguan. PT. PLN (persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Maka, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan akan terciptanya pencitraan yang baik bagi perusahaan serta hubungan yang harmonis bagi perusahaan dan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cermin keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan semakin bagus citra perusahaan dimata para pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu syarat yang harus di penuhi oleh setiap perusahaan untuk bertahan.

Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu produk yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Teknologi adalah pusat dari kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan tersebut PT. PLN (persero) mengembangkan suatu produk berbasis teknologi yang disebut “prabayar” atau “listrik prabayar.”

Listrik prabayar (LPB) merupakan bentuk pelayanan produk dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka sebelum menggunakan listrik pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal listrik, kemudian pelanggan dapat mengelola dan mengendalikan sendiri konsumsi listrik. Pelanggan dapat mengendalikan sesuai kebutuhan dan keinginanya melalui meter elektronik yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



telah terpasang. Dengan cara ini, kendali pengguna listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tidak perlu lagi terjadi. Baik yang disebabkan oleh pengguna listrik yang tak terkontrol maupun karena kesalahan bacaan meteran kWh listrik. Dengan menggunakan listrik Prabayar pelanggan mendapatkan manfaat seperti kemudahan memantau pemakaian listrik, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, pelanggan dengan mudah mengenalikan anggaran pemakaian listrik sehingga akan terhindar dari pemborosan, melakukan kontrol penggunaan listrik, tidak akan didatangi oleh petugas karena menunggak, tidak ada kesalahan baca meter kWh listrik.

Fenomena yang saya lihat dalam penelitian ini yaitu banyaknya keluhan-keluhan pelanggan mengenai pelayanan listrik Prabayar tersebut, semakin meningkatnya jumlah pengaduan gangguan listrik Prabayar dari pelanggan setiap bulannya merupakan suatu bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Pengaduan seperti pada pengaduan LPB yang sulit diisi token (pulsa listrik) meteran yang sering eror, selain itu kesalahan teknis pemasangan dari teknisi PT. PLN (persero) sendiri yang membuat meteran LPB harus diperbaiki atau dibongkar kembali, tidak semua mesin menggunakan alarm sehingga tidak ada peringatan pengisian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut **Tjiptono (2012:312)** dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Biaya, Harga dan Emosional.

Harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk **Hasan (2009:298)**. Kata emosi berasal dari bahasa latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecendrungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Faktor emosi adalah faktor yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang **Irawan (2008:38)**.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Rinawati (2009) meneliti pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya dan faktor emosional terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya dan faktor emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lain dilakukan oleh Wijayanti (2009) yang meneliti strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan (pada produk kartu seluler prabayar Mentari Indosat wilayah Semarang). Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan lima faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diatas peneliti tertarik mengangkat tiga variabel yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan biaya. Dalam penelitian ini penulis tertarik meneliti masyarakat yang menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi pada 2017, dimana penelitian ini melibatkan semua masyarakat yang menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang di ambil secara acak, yang di anggap mewakili semua populasi dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan Dalam Menggunakan Listrik Prabayar Di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Apakah kualitas produk berpengaruh persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah biaya berpengaruh persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### a. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang di rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Biaya secara persial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan Biaya, secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan

listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan atau informasi yang bermanfaat kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan perusahaan agar dapat diterapkan strategi yang relevan demi eksistensi perusahaan itu sendiri.

2. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan sumbangan pemikiran untuk para pembaca.

3. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan suatu pendalaman ilmu, dimana penelitian ini menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkannya dengan kenyataan yang sebenarnya. Sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang pemasaran khususnya perilaku konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang di bahas dalam tiap-tiap bab, yaitu:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendasari penelitian dan penelitian terlebih dahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, sumber data dan jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah singkat Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan ini yang berisi kesimpulan dan saran.

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.