

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Didalam kegiatan memberikan pelayanan maka sebuah perusahaan atau usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam memberi pelayanan, maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan bentuk layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.

Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani melalui sebuah mesin.

Pelayanan mengandung pengertian terdapatnya dua unsur atau dua kelompok yang masing-masing membutuhkan. Faktor yang menentukan yaitu, faktor manusia yang melayani fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing – masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Proses pelayanan yang terdiri dari beberapa jenis perbuatan (aktivitas), bentuknya dapat berupa aktivitas seri atau parallel. Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus. Perbuatan dilakukan secara urut oleh satu orang atau lebih. Adapun aktivitas parallel ialah aktivitas yang dilakukan secara cabang, bukan berurut lurus, melibatkan dari dua unit kerja.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu, ia merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat-istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Didalam memberikan pelayanan maka suatu perusahaan atau suatu usaha yang memberikan pelayanan dapat menegakkan aturan dan konsekuensi bagi karyawan yang memberi pelayanan dan pelanggan atau konsumen yang menerima layanan tersebut. **Fred Luthans** dalam bukunya **Moenir (1995)**, menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

Pada masa pembangunan sekarang ini, kebutuhan akan energi listrik sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Maka untuk melayani kebutuhan energi listrik ini, pemerintah melalui Perusahaan Listrik Negara (PLN), terus melaksanakan perencanaan dan pembangunan untuk menyalurkan energi listrik sehingga dapat dinikmati oleh seluruh bangsa Indonesia. Pada tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui pemerintah no. 18. Pemerintah juga

memberikan tugas-tugas pemerintahan di bidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi pelaksanaan perencanaan umum bidang kelistrikan nasional, disamping tugas-tugas sebagai perusahaan.

PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau yang memiliki empat kantor cabang, terdiri dari cabang Pekanbaru, cabang Dumai, cabang Tanjung Pinang dan cabang Rengat. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau, Visi perusahaan mewujudkan, yaitu “Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya” dan Misi “Melakukan bisnis kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan, dan misi yang kedua adalah “Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi”. Dengan pelaksanaan visi dan misi tersebut diatas, diharapkan PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan kearah perbaikan pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya keputusan presiden no. 139 tahun 1998 tanggal 11 September 1998 tentang tim restrukturisasi dan

rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan keputusan direksi no. 113. K. / 010 / DIR / 2001 tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) unit bisnis sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan wilayah usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) wilayah Sumbar dipisah menjadi PT. PLN (Persero) wilayah sumbar dan PT. PLN (Persero) wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai keputusan direksi No. 089.k/010/DIR/2002 tanggal 2 Juli 2002 tentang perubahan pengorganisasian unit bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero), dan yang terakhir diterbitkan keputusan direksi No. 300.k/010/ DIR/2003 tanggal 19 November 2003 tentang oeganisasi PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau.

Salah satu cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan demi jalannya pelayanan yang saling menguntungkan maka PT. PLN Persero Area Dumai menetapkan peraturan-peraturan yang lebih mengikat. Berikut adalah siklus pakai dan bayar listrik oleh perusahaan.

1. Pada penggunaan listrik konvensional, pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan membayar tagihannya pada bulan berikutnya. Untuk mengetahui pemakaian listrik pelanggan, PLN menggunakan jasa Catat Meter (CATER).
2. Pada tanggal yang sama, setiap satu bulan sekali secara periodik, petugas CATER akan mencatat posisi angka stand meter listrik di rumah pelanggan. Hasil pencatatan angka stand meter akan dikurangi dengan hasil pencatatan periode yang lalu, dari selisih yang didapat akan diketahui banyaknya penggunaan listrik (KWH) oleh pelanggan.

3. Setelah data pencatatan meter diperoleh, data tersebut akan di proses untuk mendapatkan besaran tagihan listrik secara menyeluruh. Adapun unsur tagihan listrik adalah sebagai berikut :
  1. Biaya beban (untuk daya 450 VA dan 900 VA)
  2. Pajak penerangan jalan
  3. Biaya energy minimum (1300 VA keatas)
  4. Biaya pemakaian KWH untuk pembayaran melalui loket pembayaran
  5. Dikenakan biaya administrasi yang besarnya ditentukan oleh bank.
  6. Apabila pelanggan terlambat membayar tagihan rekening listrik sampai akhir batas periode pembayarannya, maka PLN berhak memutus sementara aliran listrik pelanggan dengan cara melakukan penyegelan atas alat pembatas dan pengukur, tanpa memberi peringatan terlebih dahulu.
4. Atas keterlambatan ini, pelanggan atau konsumen dikenakan biaya keterlambatan yang pertama, selanjutnya jika pelanggan belum melunasi tunggakkannya hingga masuk bulan berikutnya, pelanggan akan dikenakan biaya keterlambatan kedua.
5. Keterlambatan pembayaran rekening listrik menyebabkan tunggakan rekening listrik. Tunggakan adalah jumlah kewajiban terutang yang disebabkan karena kelalaian pelanggan membayar tagihan listriknya sesuai dengan jadwal.

6. Untuk menghindari ketidaknyamanan tersebut, maka pelanggan atau konsumen selalu membayar tagihan listriknya sesuai dengan periode bayar yang telah disediakan.

Tujuan peraturan dibuat adalah agar para pelanggan atau konsumen mempunyai rasa menghargai atas pelayanan yang telah disediakan oleh pihak PT. PLN Persero Area Dumai sehingga adanya rasa tanggung jawab serta memaksimalkan pelayanan yang ada.

Dalam pembayaran rekening listrik sering kali ditemui keluhan pelanggan mengenai pembengkakan pembayaran pemakaian listriknya, artinya antara pemakaian listrik dan jumlah tagihan listrik tidak sesuai, sehingga munculah keluhan pelanggan. PT. PLN Persero Area Dumai menyediakan layanan antara lain :

1. Pelayanan Gangguan
2. Pelayanan pengaduan Rekening Listrik
3. *Customer Service* (Sambung baru, perubahan daya)
4. SR (Sambungan Rumah), antara lain masalah listrik yang terjadi di dalam rumah tangga, seperti terjadinya konsleting.

Berdasarkan uraian diatas ternyata masih terdapat masalah mengenai pembayaran rekening listrik, seperti pembayaran rekening listrik pada PT. PLN Persero Area Dumai masih terkesan kurang maksimal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggan atau konsumen yang mengeluh. Pembayaran rekening listrik ini dilakukan pada loket pembayaran rekening listrik yang terletak di jalan

Sudirman nomor 173 kota Dumai, tepatnya di depan gedung PT. PLN Persero Area Dumai.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik pada PT. PLN Persero Area Dumai”.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

Untuk mengetahui pelayanan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN Persero Area Dumai.

### **2. Manfaat**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dijadikan acuan bagaimana memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan atau konsumen khususnya pada PT. PLN Persero Area Dumai.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Dijadikan tolok ukur dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening listrik.

#### **c. Bagi Pembaca**

Untuk dijadikan Referensi bagi peneliti selanjutnya dalam judul yang sama.



## **1.4. Metodologi Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN Persero Area Dumai yang tepatnya berada di kota Dumai pada tanggal 1 Juli 2013 sampai tugas akhir diselesaikan.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh penulis langsung melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literatur yang memberikan informasi mengenai pelayanan.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini penulis membaginya ke dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, lokasi dan waktu, jenis dan sumber data, serta sistematika penulisan laporan.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan PT. PLN Persero.

## **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini menjelaskan tentang defenisi pelayanan dan bagaimana proses pelayanan tersebut.

## **BAB IV : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan menjadikan dua sub yaitu kesimpulan dan saran.