

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan dari pelanggan adalah hal utama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Apabila kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain terhadap pelanggan sangat baik, dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut memiliki citra yang positif karena mampu memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan yang mengurus masalah terkait kelistrikan negara yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan, memahami dan memenuhi keinginan pelanggan serta memberikan kemudahan – kemudahan sehingga pelanggan merasa puas. masalah yang sering terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota yaitu Kwh Pasca Bayar Rusak/Macet, Kwh Prabayar Rusak, MCB Rusak, Pemutusan listrik sementara akibat tunggakan, lambannya karyawan merespon pengaduan keluhan pelanggan, tarif listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian sehingga mengakibatkan Pelanggan melakukan komplain, listrik sering padam sehingga aktivitas pelanggan terhambat, stok kWh dan MCB yang terbatas sehingga proses aktivasi, pasang baru, migrasi, penambahan dan pengurangan daya menjadi lama terselesaikan, kabel putus dan kerusakan komponen gardu, trafo dan tiang yang disebabkan karena petir, hewan dan insiden lainnya, serta masih banyak lagi keluhan dan gangguan yang dialami pelanggan.

PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota memberikan solusi terhadap pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya selain dengan datang ke kantor juga bisa dengan berbagai cara yaitu bisa melalui aplikasi PLN Mobile sehingga karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota bisa mengecek langsung pengaduan keluhan dari pelanggan melalui APKT (Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu), bisa melalui email pln123@pln.co.id, dan juga bisa dengan menghubungi Call Center 123. Bagi pelanggan yang telepon ke 123, telepon dari pelanggan tersebut dijawab oleh command center dan command center akan meneruskan ke kantor unit yang terdekat dengan lokasi rumah pelanggan agar komplain dari pelanggan segera ditindak lanjuti. Hal ini dapat menghemat waktu pelanggan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Hal inilah yang membuat peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai : Penerapan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dan Tata Cara Penanganan Komplain Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota ?

Bagaimana Tata Cara Penanganan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota ?

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari penerapan pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terhadap pelanggannya. pelayanan yang diterapkan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Apabila PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dapat memahami dan memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas karena kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota Baik. jika pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diinginkan pelanggan, dapat dikatakan kualitas pelayanan sangat baik sehingga pelanggan merasa sangat puas. Kualitas pelayanan dikatakan buruk, apabila tidak dapat memenuhi harapan sesuai dengan yang diinginkan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa tidak puas.

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml dkk dalam Mardo, (2016:31) Memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu :

1. Tangibles (Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain sebagainya)
2. Reliability (Kemampuan dan Keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya)
3. Responsiveness (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan)
4. Assurance (Kemampuan dan Keramahan, serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan)
5. Emphaty (Sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon dari pelanggan terhadap hasil kinerja perusahaan yang ia dapatkan sesuai atau lebih dengan yang diharapkan. Kualitas Pelayanan dapat dikatakan sangat baik jika perusahaan mampu memenuhi keinginan setiap pelanggannya.

2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

1. Penerapan Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terhadap pelanggannya
2. Kedekatan hubungan antara karyawan dengan pelanggannya

3. Harga dari setiap produknya terjangkau
4. Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan karyawan kepada pelanggan
5. Sarana dan Prasarana yang nyaman, lengkap, dan modern
6. Kemudahan dan kenyamanan pelanggan dalam berkomunikasi dengan karyawan

2.5 Keinginan Pelanggan

1. Segera melakukan perbaikan jika terjadi kerusakan dan gangguan pada listrik
2. Cepat, Sigap, dan Tanggap dalam merespon dan menangani keluhan pelanggan
3. Memberikan perhatian kepada pelanggan tanpa membeda – bedakan dan melihat status sosial (Bersikap Adil)
4. Bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan
5. Memahami dan memenuhi kebutuhan para pelanggan
6. Penanganan komplain dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.
7. seluruh karyawan bersungguh – sungguh dalam membantu memecahkan dan menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan

2.6 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

Peneliti ingin mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dengan cara membagikan kuesioner kepada pelanggan yang didalamnya berisi pernyataan dan pertanyaan mengenai penilaian pelanggan. Peneliti juga melakukan observasi terhadap hasil penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

2.7 Pengertian Komplain

Komplain adalah pengajuan keluhan yang disampaikan pelanggan karena tidak puasnya pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diberikan, hasil kinerja yang dihasilkan perusahaan, dan juga masalah mengenai produk PLN.

2.8 Penyebab Pelanggan Melakukan Komplain

Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota biasanya sering kali melakukan komplain terkait masalah kerusakan alat listrik seperti Kwh Rusak dan gangguan instalasi listrik seperti listrik padam.

2.9 Karakter Pelanggan Ketika Komplain Dan Cara Menghadapinya

Ada berbagai macam karakter pelanggan :

1. Tidak Sabaran
2. Suka Marah – Marah
3. Ramah dan pengertian
4. Suka menentang dan sombong

Cara Menghadapinya yaitu dengan memberikan pengertian dan penjelasan sebaik mungkin, memberikan perhatian, bersikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan, berusaha memaklumi pelanggan dan tetap sabar menghadapi pelanggan, tidak menyalahkan pelanggan, memastikan bahwa keluhan yang dialami pelanggan dapat diselesaikan secepat mungkin.

2.10 Tata Cara Penanganan Komplain

Tata Cara Penanganan Komplain adalah pencarian solusi, pemecahan dan penyelesaian suatu masalah yang dikeluhkan pelanggan sesuai dengan prosedur yang dibuat dan ditetapkan perusahaan.

3. Kerangka Konseptual Dan Hipotesis

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

3.2 Hipotesis

Kepuasan dan Keluhan dari pelanggan menentukan tingkat kualitas yang dimiliki PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dalam menerapkan pelayanan .

Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara penanganan komplain yang dilakukan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota menjadi penentu seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan.