

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini di era globalisasi kualitas layanan menjadi poin penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Suatu perusahaan dikatakan telah memenuhi kriteria dan harapan konsumen apabila konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Tantangan dan perubahan lingkungan mendorong agar perusahaan selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas adalah kualitas pelayanan yang baik. Jika melakukan kualitas pelayanan yang baik, maka dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Konsumen yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka mereka akan loyal terhadap perusahaan kita. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu dengan memberikan kualitas produk yang bagus, kualitas layanan dan yang baik dan penetapan harga yang terjangkau bagi konsumen.

Listrik merupakan instrumen penting dalam kehidupan saat ini. Hampir semua sektor memerlukan daya listrik. PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara, merupakan penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Direktur utama PLN Sumatera Barat saat ini adalah Zulkifli Zaini. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda N.V. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas PT. PLN, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen terutama meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk. PT. PLN merupakan BUMN penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum yang turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas ekonomi dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat Indonesia. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan serta kelas dunia yang mampu memenuhi harapan dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut **Ernawati (2019)** bahwa kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk. Semakin baik kualitas produk tersebut, maka akan semakin meningkat minat konsumen yang ingin membeli produk tersebut. Jika pelanggan PLN merasa kualitas listrik dengan daya 450 VA kurang memadai maka mereka akan menambah lagi daya ke 900 VA.

Menurut **Karin & Rizkiawan, (2019)** mengemukakan kualitas layanan adalah perwujudan dari apakah komunikasi yang dijalin secara intens atau keseluruhan. Kualitas layanan menjadi poin penting dalam melakukan transaksi. Apabila konsumen merasa puas maka mereka sangat loyal terhadap kita.

Selain kualitas produk dan kualitas layanan, harga menjadi tolak ukur dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar mereka merasakan keringanan pada saat penagihan pembayaran listrik. Harga memiliki peranan penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk.

Menurut **Nasution et al., (2019)** harga didefinisikan dengan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan atau memperoleh suatu produk. Pengaruh harga sangatlah besar karena harga menjadi tolak ukur konsumen dalam pemakaian listrik. Apabila pengguna 450 VA dan 900 VA merasa keberatan saat membayar tagihan tiap bulannya maka konsumen akan bisa beralih pada pengisian token.

Kepuasan pelanggan juga menjadi poin penting dalam hal apapun, karena kepuasan pelanggan adalah pedoman bagi suatu perusahaan untuk kedepannya. Apabila konsumen puas dengan layanan yang kita berikan maka mereka akan loyal terhadap kita.

Kotler dan Keller (2016: 33) mengatakan kepuasan pelanggan yaitu *“satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectation, the customer is disappointed. If matches expectations, the customer is satisfied. If exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Menurut **Schiffman dan Kanuk** dalam (**Sangadji dan Sopiah, 2013: 176**) sikap merupakan (*attitude*) adalah inti dari perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap konsumen adalah tanggapan perasaan konsumen yang bisa berupa perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu objek tertentu, misalnya bagaimana sikap konsumen terhadap kinerja produk, bagaimana sikap konsumen terhadap kinerja produk, bagaimana sikap konsumen terhadap merek perusahaan, bagaimana sikap konsumen terhadap harga produk, bagaimana sikap konsumen terhadap iklan produk yang ditayangkan dan sebagainya.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang, sejak ditetapkannya UU No. 30/2009 tentang UU Ketenagalistrikan, pemerintah memberikan keluasaan kesempatan bagi pemerintah daerah, selain perusahaan swasta untuk ikut berperan dalam memberikan *supply* listrik bagi masyarakat Indonesia.

PLN sebagai sebuah penyedia jasa pelayanan umum yang mengawasi sektor ketenagalistrikan di Indonesia berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada konsumen. Peningkatan pelayanan adalah suatu kata yang sangat didambakan oleh setiap konsumen. Perubahan besar-besaran yang ada di PLN mengharuskan PLN merubah paradigma lamanya sebagai perusahaan yang berwawasan “birokrat” menjadi perusahaan yang berwawasan “pelayanan” PLN membuat program “peduli pelanggan” dengan motto “kepedulian kami kepuasan anda”. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan kelistrikan yang terbesar mempunyai motto “untuk kehidupan yang lebih baik” harus lebih memperhatikan kepada pentingnya pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen yang baik

membuat konsumen loyal terhadap perusahaan. Tidak hanya itu pengaruh harga sangatlah penting dimana konsumen akan berpikir dalam menggunakan listrik dengan harga yang mahal. Berikut ini adalah data mengenai pelanggan PLN di wilayah Balai Selasa:

Tabel 1. 1

Data Pelanggan Subsidi - ULP Balai Selasa

TAHUN	PLG 450VA	PLG 900VA	RATA-RATA PENGELUARAN / TAGIHAN	
			450 VA	900 VA
2018	12.181	12.280	Rp 55.789	Rp 62.405
2019	11.770	15.040	Rp 54.323	Rp 62.405
2020	11.726	16.461	Rp 7.276	Rp 92.981
2021	11.770	15.042	Rp 54.323	Rp 60.450
2022	11.838	15.846	Rp 61.928	Rp 67.449

Sumber: PLN Balai Selasa 2022

Dari Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat penggunaan listrik pada pemakaian 450VA mengalami penurunan penggunaan dari 2018-2022 dan untuk penggunaan 900 VA mengalami turun naiknya penggunaan. Hal ini juga disebabkan harga tagihan listrik yang cukup mahal sehingga konsumen merasa keberatan saat tagihan listrik. Harga menjadi patokan konsumen dalam menggunakan listrik. Jika pelanggan listrik merasa keberatan membayar harga tiap bulannya maka mereka bisa saja beralih kepada pengisian token. Oleh karena itu, harga juga dipertimbangkan pelanggan dalam menggunakan listrik.

Pelayanan yang diberikan oleh PLN sangat mempengaruhi sikap pelanggan, diantaranya dengan adanya pemadaman bergilir, tegangan tidak

stabil, pemadaman tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu, sebagai alternatif masyarakat harus menggunakan sumber listrik lain seperti gingset, lampu cas, lampu corong minyak, dan lain-lain. Dengan kejadian ini maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap PLN. Pelanggan yang tidak puas dengan kualitas produk yang berikan mereka akan komplain dengan mengganti ke daya yang lebih tinggi. Sehingga membuat kebutuhannya akan listrik terpenuhi. Berikut merupakan data pelanggan yang komplain terhadap penggunaan daya 450 VA pada PLN di Balai Selasa:

Tabel 1. 2

Data Komplain Pelanggan

Tahun	Komplain Pelanggan 450 VA	Perubahan Komplain
2018	143	100%
2019	181	126,5% ↑
2020	193	106,6% ↓
2021	162	-83,9% ↓
2022	138	-85,1% ↓

Sumber: PLN Balai Selasa 2022

Dari Tabel 1.2 di atas kita mengetahui bagaimana pelanggan yang komplain terhadap penggunaan daya 450 VA. Dengan data tersebut maka kita dapat mengetahui kualitas produk pada daya 450 VA kurang memadai kebutuhan pelanggan. Sehingga mereka tertarik untuk menambah daya

yang lebih memadai untuk digunakannya. Kualitas suatu produk sangatlah penting bagi pelanggan.

Retensi dan akuisisi pelanggan ditentukan oleh usaha perusahaan untuk dapat memuaskan berbagai kebutuhan pelanggan. Ukuran kepuasan pelanggan memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnis. Pentingnya kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu yang dibesar-besarkan. Memenuhi kepuasan pelanggan tidaklah cukup untuk mendapatkan loyalitas, retensi, atau probabilitas yang tinggi. Hanya jika pelanggan menilai pengalamannya sebagai pengalaman yang memuaskan, para pelanggan akan menceritakan kepada orang lain hal-hal yang baik tentang perusahaan. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain sebagai bentuk komplain atas ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Pelanggan yang puas merupakan alat promosi bagi perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan yang dibiarkan perusahaan akan membuat perusahaan merugi.

Dari fenomena yang penulis lihat banyak juga terjadi adanya pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Sehingga pelanggan merasa tidak nyaman dengan kualitas yang diberikan. Tidak hanya itu juga jika pelanggan yang menggunakan daya 450 VA ketika menggunakan peralatan rumah tangga seperti kulkas, lampu, tv, *rice cooker*, setrika dan lainnya secara bersamaan maka tidak akan bisa digunakan secara

bersamaan. Dikarenakan daya 450 VA tidak bisa menampung sebanyak itu ketika digunakan secara bersamaan.

Berdasarkan latar belakang di atas juga adanya penelitian yaitu pada penelitian **Ratiah (2014)** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Condet” yang memiliki kesamaan variabel yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan juga pada penelitian **Aini Zahratul (2019)** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada PT. (Perusahaan Listrik Negara) PLN Persero di Kecamatan Tanjung Lombok Utara yang memiliki kesamaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Konsekuensi dari pelanggan yang tidak puas itu merupakan tantangan yang sangat serius dari suatu perusahaan, karena sesuai dengan falsafah bisnis modern bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam dunia bisnis. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti kualitas produk, layanan yang diberikan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pelanggan. Maka judul penelitian yang diangkat penulis adalah “Pengaruh Kualitas Produk,

Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pelanggan PLN Di Balai Selasa”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya listrik pada PLN Balai Selasa karena adanya pemadaman yang bergilir pada PLN Balai Selasa.
2. Masih banyaknya pelanggan yang komplain terhadap daya 450 VA.
3. Adanya tegangan listrik yang tidak stabil PLN Balai Selasa.
4. Tingginya harga terhadap pemakaian listrik PLN Balai Selasa.
5. Kurangnya pemberitahuan informasi tentang pemadaman listrik pada PLN Balai Selasa.
6. Terjadinya penurunan pengguna pelanggan listrik 450 VA pada PLN Balai Selasa.
7. Terdapat turun naik pengguna listrik 900 VA dari tahun ke tahun pada PLN Balai Selasa.
8. Tidak stabilnya harga pada pengguna listrik 900VA dari tahun 2018-2022 yang tertera pada Tabel 1.1.
9. Masih banyak pelanggan yang tidak nyaman dengan penggunaan listrik pada PLN Balai Selasa.
10. Tingginya tagihan listrik pada pengguna 450 VA dari tahun ke tahun.

1.3. Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan:

1. Jumlah variabelnya ada lima yaitu pengaruh kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), pengaruh harga (X3), sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat dan sikap pelanggan (Z) sebagai variabel intervening
2. Objek penelitian dilakukan pada PLN Balai Selasa saja.
3. Jangka waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan Januari-Juni 2022 saja.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa?
3. Bagaimanakah pengaruh Harga terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa?

5. Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa?
6. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa?
7. Bagaimanakah pengaruh sikap pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa?
8. Apakah sikap pelanggan mampu memediasi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan?
9. Apakah sikap pelanggan mampu memediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan?
10. Apakah sikap pelanggan mampu memediasi harga terhadap kepuasan pelanggan?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap sikap pelanggan PLN Balai Selasa.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.
6. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.
7. Untuk mengetahui pengaruh sikap pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.
8. Untuk mengetahui sikap pelanggan mampu memediasi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.
9. Untuk mengetahui sikap pelanggan mampu memediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.
10. Untuk mengetahui sikap pelanggan mampu memediasi harga terhadap kepuasan pelanggan PLN Balai Selasa.

1.6. Manfaat Penelitian

1.1.1. Teoritis

Manfaat teoritis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapatkan dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan melalui sikap pelanggan PLN Balai Selasa serta untuk memenuhi sebagian syarat mendapatkan gelar sarjana.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen melalui sikap pelanggan PLN Balai Selasa Selasa pada bangku perkuliahan.

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan didalam bidang pemasaran.

1.1.2. Praktis

Adapun manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi PLN

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pelanggan pada PLN Balai Selasa berkaitan dengan kualitas, layanan, dan harga bagi PLN Balai Selasa

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pelanggan PLN Balai Selasa.