

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara terbesar di dunia berdasarkan jumlah penduduk dan luas wilayahnya. Selain itu negara Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alamnya, namun kekayaan alam tersebut diatur oleh pemerintahan Indonesia berdasarkan UUD 1945 pasal 23 bahwa kekayaan alam yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup masyarakat secara umum dikuasai oleh pemerintah dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran masyarakat . Salah satu sumber daya yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak adalah listrik dimana di negara Indonesia kebutuhan listrik sangat besar mengingat jumlah penduduk yang besar dan wilayah yang luas.

Pada jaman modern sekarang ini dimana teknologi di berbagai bidang semakin berkembang, listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang utama, mulai dari kebutuhan rumah tangga sampai dengan kebutuhan industri. Kehadiran listrik sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat, tanpa listrik mungkin masyarakat kita tidak bisa melakukan aktivitasnya secara maksimal. Hal dapat dibuktikan bahwa apabila listrik di sekitar lingkungan kita padam, maka masyarakat akan mengeluh karena aktivitas mereka terganggu. Karena itu peran listrik bagi kehidupan masyarakat sangat besar dan agar listrik ini dapat dikelola secara adil dan dapat dipergunakan untuk memenuhi kehidupan masyarakat

Indonesia maka pemerintah Indonesia membentuk perusahaan yang berstatus BUMN dan bersifat monopoli, salah satunya adalah listrik yang dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN).

PLN mempunyai tanggung jawab yang sangat besar, dimana PLN harus memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap listrik dan harus terjadi pemerataan listrik di seluruh propinsi Indonesia dengan pertimbangan harga yang ditetapkan terhadap masyarakat tidak tinggi. Selain itu PLN sebagai perusahaan monopoli juga harus memperhatikan kualitas produk maupun kualitas pelayanan terhadap konsumen. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, PLN sebagai perusahaan Negara telah membangun kantor pelayanan konsumen, dimana kantor pelayanan merupakan sarana bagi perusahaan yang diharapkan mampu memberikan beberapa jenis layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Dan kantor pelayanan berguna untuk meningkatkan pelayanan PLN kepada pelanggan, calon pelanggan, ataupun masyarakat pada umumnya supaya lebih mudah melakukan komunikasi dengan pihak PLN tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan PLN, terutama saat mereka memerlukan produk layanan PLN.

Oleh sebab itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Unit Pelayanan Jaringan PLN Cimahi Kota Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)* “.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah tingkat kualitas pelayanan dan standar pelayanan gangguan UPJ PLN Cimahi Kota yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dalam periode triwulan III-2006:

Tabel 1.1
Tingkat Kualitas Pelayanan
PT PLN (PERSERO) UPJ CIMAHI KOTA
TRIWULAN III - 2006

No.	Jenis Pelayanan	Tingkat Kualitas Pelayanan
1.	Tegangan tinggi di titik pemakaian	- kv
2.	Tegangan menengah di titik pemakain	19-20,3 kv
3.	Tegangan rendah di titik pemakaian	185-231 volt
4.	Frekuensi di titik pemakaian	48,5-50 hz
5.	Lama gangguan per pelanggan	16 jam/bulan
6.	Jumlah gangguan pelanggan	18 kali/bulan
7.	Kecepatan pelayanan sambungan TM	- hari kerja
8.	Kecepatan pelayanan sambungan TR	28 hari kerja
9.	Kecepatan pelayanan perubahan daya TM	- hari kerja
10.	Kecepatan pelayanan perubahan daya TR	12 hari kerja
11.	Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	1 jam
12.	Kesalahan pembaca kWh meter	1/450 kali/pelanggan/thn
13.	Waktu koreksi kesalahan rekening	1 hari kerja

14.	Jam buka layanan pengaduan gangguan	24 jam
15.	Jam buka layanan loket penjualan rekening - Senin - Jumat	07.30 – 14.00

Sumber : UPJ PLN CIMAHI KOTA

Berdasarkan tabel 1.1, maka dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan adalah lama gangguan per pelanggan 16 jam/bulan, jumlah gangguan pelanggan 18 kali/bulan, kecepatan pelayanan sambungan TR 28 hari kerja, kecepatan pelayanan perubahan daya TR 12 hari kerja, kecepatan menanggapi pengaduan gangguan 1 jam, kesalahan pembaca kWh meter 1/450/kali/pelanggan/thn, waktu koreksi kesalahan rekening 1 hari kerja, jam buka layanan pengaduan gangguan 24 jam, jam buka layanan loket penjualan rekening senin-jumat 07.30-14.00

Tabel 1.2

Standar Pelayanan Gangguan

UPJ PLN Cimahi Kota

No.	Jenis Gangguan	Lama Penyelesaian	Keterangan
1.	APP (Alat Pengukur Pembatas)	60 menit	-
2.	SLP-HL (Sambungan Luar Pelayanan)	60 menit	-
3.	SMP-HD (Sambungan Masuk Pelayanan)	60 menit	-

4.	SUTR (Saluran Udara Tegangan Rendah)	120 menit	Gangguan 1 gw
5.	Tiang TR (Tiang Tegangan Rendah)	180 menit	Bongkar pasang

Sumber: UPJ PLN CIMAHI KOTA Bagian Dinas Gangguan

Berdasarkan tabel 1.2, maka dapat diketahui standar pelayanan gangguan adalah untuk jenis gangguan APP, SLP-HL, SMP-HD lama penyelesaiannya 60 menit, jenis gangguan SUTR lama penyelesaiannya 120 menit, dan jenis gangguan tiang TR lama penyelesaiannya 180 menit.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik kebutuhan konsumen yang dinilai penting oleh konsumen UPJ PLN Cimahi Kota?
2. Bagaimana menterjemahkan karakteristik kebutuhan konsumen UPJ PLN Cimahi Kota ke dalam karakteristik teknis?
3. Bagaimana pengaruh kualitas kantor pelayanan PLN terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh UPJ PLN Cimahi Kota dalam rangka memuaskan konsumennya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik kebutuhan konsumen yang dinilai penting oleh konsumen UPJ PLN Cimahi Kota.
2. Untuk menterjemahkan karakteristik kebutuhan konsumen UPJ PLN Cimahi Kota ke dalam karakteristik teknis.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan oleh UPJ PLN Cimahi Kota dalam rangka memuaskan konsumennya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi:

- ⊖ Pihak Penulis: Dari hasil penelitian ini penulis memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN kepada pelanggannya dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
- ⊖ Pihak Perusahaan: Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas fitur pelayanan yang dimiliki untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

⊖ Pihak lain yang berkepentingan: Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan pengetahuan tambahan, serta informasi yang dibutuhkan oleh pihak – pihak yang membutuhkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Manajemen operasi merupakan satu disiplin ilmu yang diterapkan diperusahaan. Teknik manajemen operasi diterapkan di seluruh dunia pada seluruh usaha produksi, baik di kantor, gudang, restoran, pusat perbelanjaan maupun pabrik. Semua jenis usaha yang menghasilkan barang dan jasa membutuhkan manajemen operasi. Proses produksi barang dan jasa yang efisien membutuhkan penerapan konsep, alat-alat dan teknik manajemen operasi yang efektif.

Adapun yang dimaksud dengan manajemen operasi:

“ Operations Management is activities that related to the creation of goods and services through the transformation of input to output” (Jay Heizer, Barry Render, 2005;4)

Artinya, serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output

Konsep bisnis yang dianut oleh perusahaan pada masa kini memiliki tema pokok yang menyatakan bahwa seluruh elemen bisnis harus berorientasi pada kepuasan pelanggannya. Perusahaan yang menganut filosofi ini akan berusaha untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan konsumennya, dan berusaha untuk memuaskan keinginan mereka. Pemahaman mengenai tanggapan

dan perilaku konsumen terhadap produk, menjadi hal yang sangat penting dalam menjamin kesuksesan jangka panjang dari bisnis dan program pemasaran untuk mendesain, menjalankan, dan mengevaluasi dua tujuan dalam pelayanan pelanggan, yaitu efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Kenyataan-kenyataan di atas memperlihatkan bahwa peran kualitas tampak semakin penting dan menentukan untuk memenangkan persaingan. Untuk memuaskan pelanggan, perusahaan dituntut untuk melakukan beberapa *adjustment* termasuk diantaranya memperhatikan kualitas produknya.

Adapun yang dimaksud dengan kualitas:

“ *Meeting the needs of customers* “ (Vincent Gaspersz, 2001;4)

Artinya, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Adapun yang dimaksud dengan kualitas jasa:

“ *Service quality is function of customers perception. In other words, service quality is what the customers perceives it to be relations to his or her need* “ (Flora Han, Debbie Long, 1996; 73)

Artinya, kualitas jasa adalah suatu fungsi dari persepsi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas jasa adalah apa yang dirasakan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kebutuhannya.

Adapun lima dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml dan Bitner (Zeithaml, dan Bitner 1996), yaitu:

1. *Tangibles* : fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan
2. *Reliability* : kemampuan untuk menepati janji pelayanan yang cepat
3. *Responsiveness*: kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan

pelayanan yang tepat.

4. *Assurance* : pengetahuan dan tata krama karyawan dan kemampuan untuk membawakan kepercayaan dan kenyamanan .
5. *Empathy* : perhatian kepada pelanggan

Tabel 1.3

Dimensi Kualitas Pelayanan Non Teknis UPJ PLN CIMAHI KOTA

Reliability	-Ketepatan waktu pelayanan -Ketersediaan petugas pelayanan informasi -Kejelasan dan akurasi informasi -Ketersediaan fasilitas pendukung
Responsiveness	-Kesigapan petugas pelayanan informasi -Penambahan petugas loket saat terjadi lonjakan
Assurance	-Keramahan petugas pelayanan -Keramahan SATPAM kantor pelayanan -Kemampuan petugas pelayanan dalam menjelaskan pertanyaan pelanggan
Empathy	-Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan -Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan -Kemampuan dalam mendahulukan kepentingan pelanggan
Tangibles	-Kebersihan ruang tunggu -Kondisi tempat duduk -Atmosfer ruang tunggu -Atmosfer kantor pelayanan -Penampilan petugas pelayanan -Ketersediaan tempat duduk diruang tunggu

Sumber: Analisis Penulis

Tabel 1.4

Dimensi Kualitas Pelayanan Teknis UPJ PLN CIMAHI KOTA

Reliability	-Ketepatan waktu pelayanan dinas gangguan -Kejelasan dan akurasi informasi petugas operator dinas gangguan -Kemudahan untuk menghubungi dinas gangguan
Responsiveness	-Kesiapan petugas operator pelayanan dinas gangguan
Assurance	-Keramahan petugas operator pelayanan dinas gangguan -Kemampuan petugas pelayanan dalam menjelaskan pertanyaan pelanggan
Empathy	-Kemampuan operator berkomunikasi dengan pelanggan -Kemampuan dalam mendahulukan kepentingan pelanggan
Tangibles	-

Sumber: Analisis Penulis

Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994). Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi (Oliver, 1997). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan pun akan meningkat dan sebaliknya.

Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Gap pertama terjadi antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, gap kedua terjadi antara persepsi manajemen terhadap harapan

konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, gap ketiga terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, gap keempat menyangkut perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, gap kelima merupakan gap antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan.

Untuk meningkatkan kualitas jasa, perusahaan perlu mengetahui kualitas yang diharapkan konsumen dengan kualitas jasa yang diterima pelanggan sudah memenuhi atau belum. Untuk mengetahui hal tersebut maka dapat digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dimana QFD ini berkaitan dengan menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang ditargetkan. Idennya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif.

Adapun definisi *Quality Function Deployment* (QFD):

“Quality Function Deployment is a process for determining customer requirements (customers “wants”) and translating them into the attributes (the”hows”) that each functional area can understand and act on.” (Jay Heizer dan Barry Render, 2005;161)

Artinya, suatu proses menetapkan keinginan pelanggan (apa yang “diinginkan” pelanggan) dan menerjemahkannya menjadi atribut (“bagaimana”) agar tiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakan .

Salah satu alat QFD adalah *House Of Quality* (rumah kualitas). Rumah kualitas merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa). Hanya dengan menetapkan hubungan ini seorang manajer operasi dapat membangun produk dan proses dengan keistimewaan yang diinginkan pelanggan.

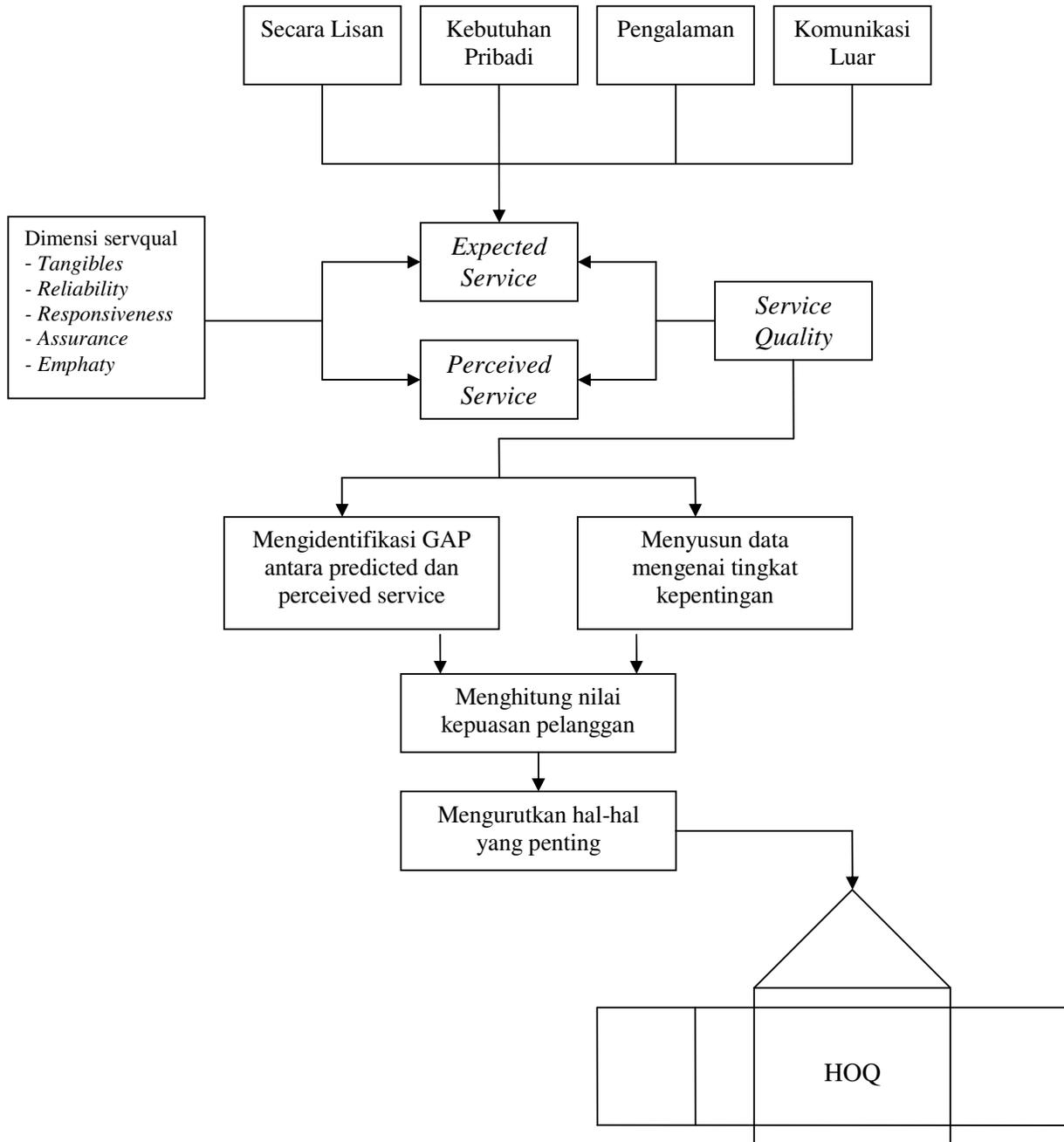
Adapun definisi *House Of Quality*:

“A part of quality function deployment process that utilizes a planning matrixs to relate customer ‘Wants’ to ‘Hows’ the firm is going to meet those ‘Wants’ .” (Jay Heizer dan Barry Render, 2005;214)

Artinya, bagian dari proses *quality function deployment* yang menggunakan matriks perencanaan untuk menghubungkan “keinginan” pelanggan dengan “bagaimana” perusahaan melakukan sesuatu untuk memenuhi “keinginan” tersebut

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran *Service Quality* dan QFD



Sumber: M.Xie; K.C.Tan; T.N.Goh , "Advanced QFD Application", ASQ, 2003; pp147

1.6 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif yaitu metode yang menggambarkan dan menganalisis keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta dan data yang ada di dalam perusahaan secara cermat.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Penulis mengadakan penelitian langsung ke kantor pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota

2. Kuesioner

Penulis melakukan survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan PLN di kantor pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota

3. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dan berkomunikasi langsung dengan bagian humas dan bagian dinas gangguan UPJ PLN Cimahi Kota.

4. Studi Kepustakaan

Penulis memperoleh data dengan cara mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi sehingga dapat dijadikan landasan teori dalam menyelesaikan masalah.

1.6.2 Teknik Penentuan Sampel

Untuk menghitung jumlah sampel yang dapat mewakili populasi, terlebih dahulu perlu dihitung jumlah sampel minimum yang harus diambil dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana,

N = ukuran populasi Cimahi Kota = 130.071

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan (10%)

dengan menggunakan asumsi e sebesar 10%, maka didapat jumlah sampel minimum yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{130.071}{1 + 130.071(0.1)^2}$$

$$n = 99,92 \sim \mathbf{100 \text{ orang}}$$

Jadi sampel yang dapat mewakili populasi adalah minimum berjumlah 100 orang.

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah 110 responden (untuk mengantisipasi kekurangan data)

1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Jaringan Pelayanan (UJP) Cimahi Kota yang berlokasi di Jalan Raya Cisangkan no.165-167. Adapun penelitian ini berlangsung dari bulan Juli sampai dengan September 2006

1.8 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Menerangkan alasan-alasan mengapa penulis merasa perlu untuk menganalisis lebih jauh tentang Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen terhadap kantor pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota.

Bab 2 Landasan Teori

Merupakan bagian yang dijadikan acuan teoritis untuk menganalisis lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi di kantor pelayanan UJP PLN Cimahi. Kota

Bab 3 Objek Penelitian

Merupakan gambaran umum tentang perusahaan yang diteliti, dalam hal ini adalah kantor pelayanan UJP PLN Cimahi Kota.

Bab 4 Pembahasan

Penjelasan analisis yang berhasil penulis kumpulkan selama melakukan penelitian di perusahaan, menemukan permasalahan utama yang terjadi dalam perusahaan serta menganalisis jalan keluar yang mungkin dilaksanakan oleh kantor pelayanan UJP PLN Cimahi Kota.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Merupakan kesimpulan akhir yang diperoleh penulis setelah melakukan penelitian di UJP PLN Cimahi serta saran yang dapat penulis berikan bagi perusahaan.