

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan salah satu sumber kebutuhan masyarakat yang penting, karena dapat membantu kegiatan operasional bisnis pada semua sektor rumah tangga maupun sektor industri. Sektor industri meliputi perbankan, transportasi, manufaktur, dan lain sebagainya. Untuk sektor rumah tangga, listrik berguna untuk penerangan, mencuci pakaian dengan mesin cuci, memasak dan lain sebagainya. Sedangkan untuk sektor industri, listrik berguna untuk menjalankan mesin di pabrik, serta peralatan elektronik lainnya yang ada di perusahaan.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan perusahaan negara yang menyediakan listrik bagi masyarakat. Saat ini PT. PLN masih berbenah dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN berupa perubahan nama pelanggan, perubahan daya listrik, sambung baru listrik, perubahan golongan tarif, pemutusan sementara dan kemudian meminta dipasang kembali, dan lain sebagainya

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN adalah pemasangan instalasi baru listrik baik pada sektor rumah tangga maupun pada sektor industri. PT. PLN menyelenggarakan program pemasangan instalasi baru listrik ini karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, memperluas

pangsa pasar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Namun, saat ini banyak masyarakat yang kurang memahami prosedur terkait dengan pemasangan instalasi baru listrik, sehingga akan membutuhkan waktu yang lama yaitu sekitar 14 hari. Jika masyarakat memahami prosedurnya, maka waktu untuk pemasangan instalasi baru listrik akan membutuhkan waktu yang lebih cepat yaitu 3 hari dan paling lambat 5 hari masa kerja.

Selain itu, terdapat pula penangguhan dari pihak PT. PLN tentang pemasangan instalasi baru listrik yang disebabkan karena tidak terjangkaunya lokasi oleh PT. PLN seperti lokasi tanah yang tidak layak disambung, bantaran sungai, rel kereta api, kolong jembatan, tanah sengketa dan lokasi calon pelanggan yang daerahnya dilarang oleh PEMDA atau keputusan hukum lainnya. Namun dari kondisi penangguhan tersebut pelanggan masih diberi kesempatan untuk menarik kembali uang pemasangan instalasi baru listrik yang telah dibayarkan apabila tidak setuju dengan jangka waktu penyambungan yang mungkin dianggap terlalu lama.

Selanjutnya terdapat pula sistem teknologi informasi yang belum terintegrasi dengan baik, seperti pelanggan yang sudah bayar tetapi pihak PLN belum juga melakukan pemasangan instalasi baru listrik. Hal ini disebabkan karena belum terintegrasinya dengan baik sistem teknologi informasi yang ada pada kantor PLN tersebut, sehingga membuat masyarakat bertanya-tanya kenapa pemasangan belum juga dilakukan oleh pihak PLN padahal mereka sudah lama membayarkan

tarif beban yang sudah ditentukan oleh PLN untuk pemasangan instalasi baru listrik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang.
 - b. Untuk menambah ilmu dan wawasan, serta memantapkan ilmu yang diperoleh.



- c. Untuk mendapatkan pengalaman-pengalaman teknis bagi penulis agar kemampuan dibidang pemasaran dapat ditingkatkan lagi.

2. Bagi Praktisi

- a. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam kualitas pelayanan konsumen dan untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
- b. Mengetahui tentang kualitas layanan konsumen.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Untuk memenuhi mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis melaksanakan magang yang sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan oleh penulis, yaitu Kualitas Jasa Pemasangan Instalasi Baru Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Area Padang.

1.6 Sistematika Laporan

Adapun sistematika laporan magang ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan secara teoritis tentang konsep kualitas jasa, dimensi kualitas pelayanan, pengukuran kualitas pelayanan, manfaat kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan tujuan perusahaan serta sejarah berdirinya perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dari pengalaman selama melaksanakan kegiatan magang.

BAB V : PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

