

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu lembaga yang dijalankan untuk menghasilkan barang atau jasa untuk dijual. Perusahaan mempunyai hubungan yang erat dengan konsumen, dimana konsumen merupakan tempat disalurkan barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam melakukan transaksi atau pembelian terhadap barang atau jasa, konsumen akan memiliki sebuah persepsi terhadap perusahaan tersebut. Persepsi tersebut dapat berupa respon yang baik atau bersifat buruk. Baiknya respon konsumen terhadap produk atau jasa yang telah diterima dapat membuat baik pula citra dari perusahaan tersebut di mata konsumen.

Supaya terciptanya persepsi yang baik di mata konsumen, maka kepuasan konsumen menjadi hal penting untuk diperhatikan. Untuk itu perusahaan selalu dituntut agar dapat memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta dapat berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen.

Pemberian layanan konsumen ini juga dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam menjalankan usahanya BUMN dikelola oleh pemerintah karena berhubungan dengan seluruh masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan dan memberikan citra yang baik kepada masyarakat, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan yang baik dan

berkualitas dapat membuat masyarakat merasa puas, tidak dirugikan, dan merasa dihargai haknya sebagai konsumen dari pengguna jasa pemerintah tersebut.

PT PLN (Persero) termasuk salah satu BUMN yang memberikan perhatian terhadap pelayanan konsumen. PT PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang menyediakan jasa kebutuhan listrik kepada masyarakat. Saat ini kebutuhan akan listrik sangat tinggi. Mulai dari rumah tangga, industri, perusahaan, dan instansi pemerintah semua membutuhkan listrik. Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan berbagai macam kegiatan. Bahkan dapat dikatakan pada saat ini adalah zaman serba listrik, karena segala bidang kegiatan manusia membutuhkan listrik. Hal ini membuat listrik mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam bidang ekonomi.

Banyak perusahaan menerapkan pelayanan jasa untuk mempertahankan pelanggannya agar tidak berpaling dengan perusahaan sejenis lainnya atau pesaingnya. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk dipertahankan dan dijaga. Meskipun PT. PLN (Persero) merupakan pasar monopoli, dimana dalam menjalankan usahanya tidak memiliki pesaing. Namun PT. PLN (Persero) tetap merasa perlu untuk memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Ditambah lagi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, membuat PT. PLN (Persero) Area Padang selalu berusaha meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Untuk itu dibutuhkan kerjasama semua pihak yang terkait di dalamnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul permohonan magang: **“Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. PLN (Persero) Area Padang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

- Bagaimana kualitas jasa pada PT. PLN (Persero) Area Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian adalah:

- Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Area Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

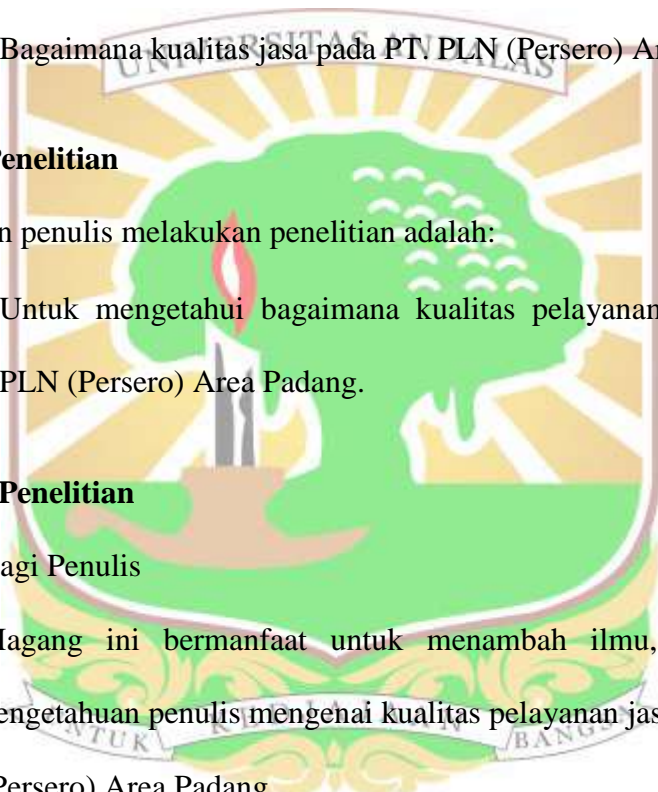
A. Bagi Penulis

Magang ini bermanfaat untuk menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Area Padang.

B. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan referensi pada penelitian lain yang sejenis di waktu yang akan datang, sehingga dapat memperbaiki dan menyempurnakan keterbatasan dan kelemahan yang ada dalam penelitian ini.

C. Bagi Perusahaan



Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan terhadap kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan yang lebih baik.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Area Padang. Pelaksanaan magang dilakukan dari tanggal 27 Desember 2016 s/d 21 Februari 2017.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika laporan magang ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

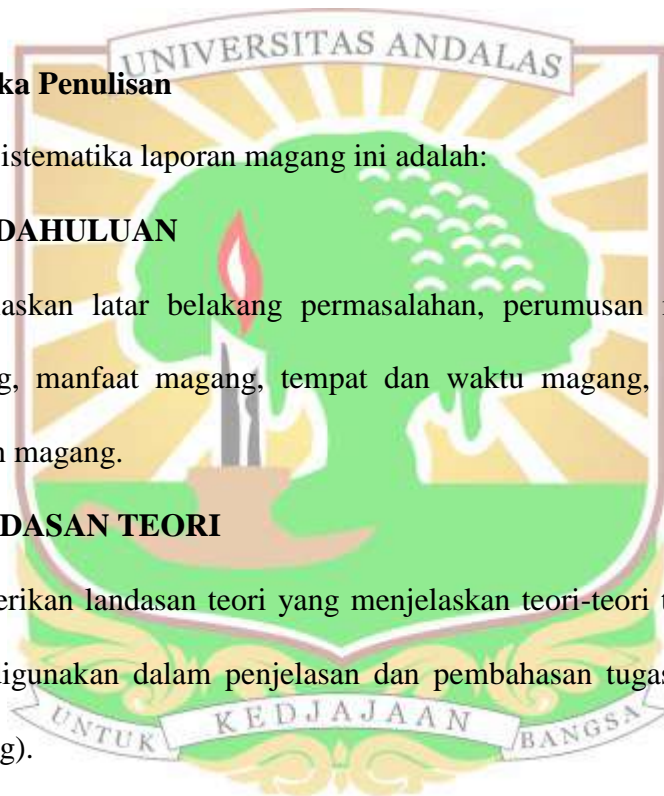
Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika laporan magang.

BAB II: LANDASAN TEORI

Memberikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir (laporan Magang).

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum dari perusahaan PT. PLN (Persero) Area Padang. Terdiri dari sejarah singkat perusahaan, visi, misi, dan motto perusahaan, logo perusahaan, kegiatan usaha perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.



BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. PLN Area Padang.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

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

