

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat sebagai konsumen yang seakan merasa “ketergantungan” akan kebutuhan listrik memang tidak memiliki banyak pilihan dalam pemenuhan kebutuhan listrik selain PLN. Setiap penggunaan listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khususnya dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Masyarakat tentu menginginkan supaya kontinuitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan karena itu PLN merupakan sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktifitas manusia. Adapun akhirnya peran dari pemerintah dalam penyediaan listrik bagi masyarakat luas. Tidak heran jika pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk

dapat mengaturnya dengan baik yang berguna untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi monopoli dalam kepentingan ini.

PT. PLN (persero) menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik pintar. Listrik pintar atau listrik Prabayar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutuskan aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu, mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar).

Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang

telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom. Perubahan model migrasi dari pascabayar ke prabayar maupun pasang baru listrik prabayar otomatis berkaitan dengan voucher/token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik.

Salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dilaksanakanya program listrik pintar ini diantaranya adalah, banyak sekali kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan, yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi PT.PLN pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah program Listrik Pintar, maka dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

Meski demikian adanya inovasi baru yang dilakukan PT.PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan yang prima, namun masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan listrik konvensional (pascabayar) dan tidak beralih kepada listrik pintar (prabayar) yang merupakan inovasi baru yang di tawarkan oleh PT. PLN (Persero), dimana inovasi ini dinyatakan lebih menguntungkan tidak hanya kepada pelanggan yang menggunakan listrik pintar (prabayar) namun juga kepada PT. PLN (Persero) itu sendiri. Program Listrik Pintar (prabayar) yang

diluncurkan oleh PT. PLN disuatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan. Oleh karena itu, PT. PLN dituntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan terutama dengan inovasi baru yang diluncurkan dan belum banyak diketahui oleh masyarakat luas

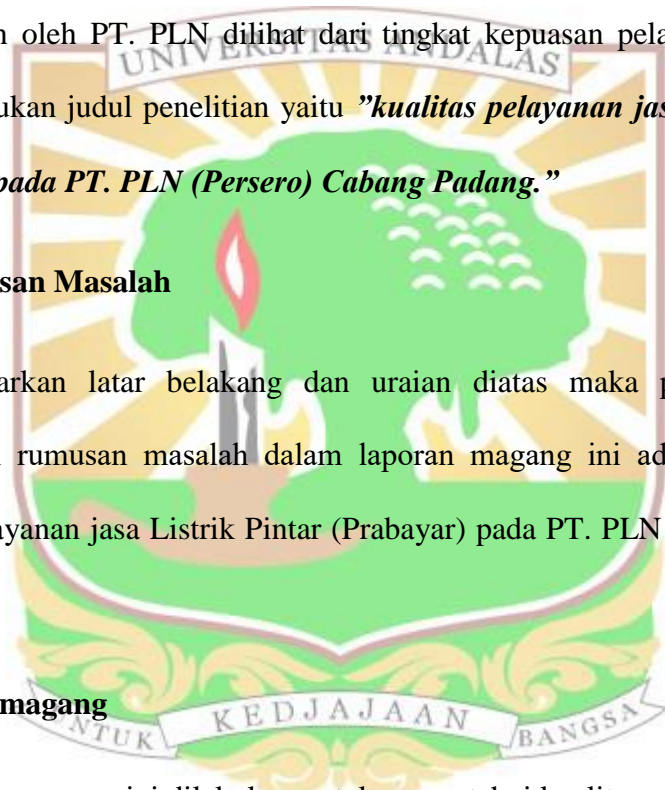
Berdasarkan fenomena diatas peneliti ingin membahas tetang program yang di luncurkan oleh PT. PLN dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu *"kualitas pelayanan jasa Listrik Pintar (Prabayar) pada PT. PLN (Persero) Cabang Padang."*

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka penulis mencoba memberikan rumusan masalah dalam laporan magang ini adalah "bagaimana kualitas pelayanan jasa Listrik Pintar (Prabayar) pada PT. PLN (Persero) cabang padang ?"

C. Tujuan magang

Adapun magang ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan listrik pintar (prabayar) pada PT. PLN cabang padang.



D. Manfaat magang

Adapun manfaat magang dalam pelaksanaan ini adalah :

- a. Bagi akademis, magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dan untuk menambah ilmu dan wawasan.
- b. Bagi pembaca, sebagai bahan referensi magang kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan
- c. Bagi perusahaan, sebagai Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan perusahaan.

E. Tempat dan waktu magang

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan pada PT. PLN (persero) cabang padang yang beralamat di jalan S.Parman no.221 ulak karang utara padang utara kota padang, sumatera barat. Pelaksanaan direncanakan akan dilaksanakan selama 2(dua) bulan atau 40 hari kerja.

F. Sistematika laporan

Adapun sistematika laporan magang ini adalah :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat magang, tempat dan waktu magang dan sistematika laporan .

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan .

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT. PLN (persero) cabang kota padang .

BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan penerapan kualitas pelayanan jasa listrik pintar (prabayar) cabang kota Padang .

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

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

