

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan akan listrik sangat meningkat. Listrik merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat untuk memudahkan kegiatan. Seperti peningkatan kebutuhan listrik bagi industri. Dengan meningkatkan kebutuhan akan listrik, perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional. Perusahaan harus memberikan pelayanan dengan baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Dalam hal ini penulis memilih perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT. PLN (Persero). Pemilihan perusahaan ini agar penulis dapat mengetahui pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) kepada konsumen.

Listrik mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat. Sehubungan dengan perkembangan jaman yang kian pesat maka PT. PLN (Persero) berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkannya dibutuhkan kerjasama semua pihak yang terkait dalam pelayanan di PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan bergerak dibidang jasa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan listrik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada pelanggan ini adalah pelayanan perubahan daya listrik, apabila terjadi perubahan fungsi sebuah bangunan seperti menjadi tempat usaha, kantor,

maka pelanggan dapat merubah daya listriknya sesuai dengan yang dibutuhkan. PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan kepada pelanggan yang ingin melakukan pemasangan baru aliran listrik terhadap perumahan baru atau bangunan usaha baru. Pelanggan juga dapat memilih daya yang akan digunakan pada bangunan tersebut.

Kepentingan pelayanan yang menyangkut masyarakat secara keseluruhan adalah menjadi hal yang penting. Pada dasarnya pelayanan juga menjadi penentu sikap seseorang berdasarkan kesan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik akan menjadi hubungan yang baik agar konsumen dapat mengakses yang mereka inginkan dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan perubahan daya di PT. PLN (Persero). Untuk itu perlu diketahui prosedur pelayanan perubahan daya yang jelas dan sistematis. Prosedur pelayanan perubahan di PT. PLN (Persero) sudah baik dan sesuai ketentuan berlaku. Perubahan daya terbagi atas penambahan daya dan penurunan daya. Kedua jenis perubahan daya tersebut menggunakan prosedur yang sama.

Berdasarkan uraian diatas maka saya tertarik untuk melakukan praktek kerja lapangan atau magang dengan pembahasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan pemerintah yang melayani seluruh masyarakat yaitu PT. PLN (Persero) yang berjudul **“Strategi Jasa Pada PT.**

## **PLN (Persero) Area Payakumbuh Dalam Studi (Pelayanan Perubahan Daya Listrik)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin mengetahui:

1. Bagaimana penerapan bauran pemasaran dan strategi jasa pada PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh dalam studi (pelayanan perubahan daya listrik)?
2. Apa saja kendala PT. PLN (Persero) dalam mengimplementasikan bauran pemasaran dan strategi jasa pada PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh dalam pelayanan perubahan daya listrik?

### **1.3 Tujuan Magang**

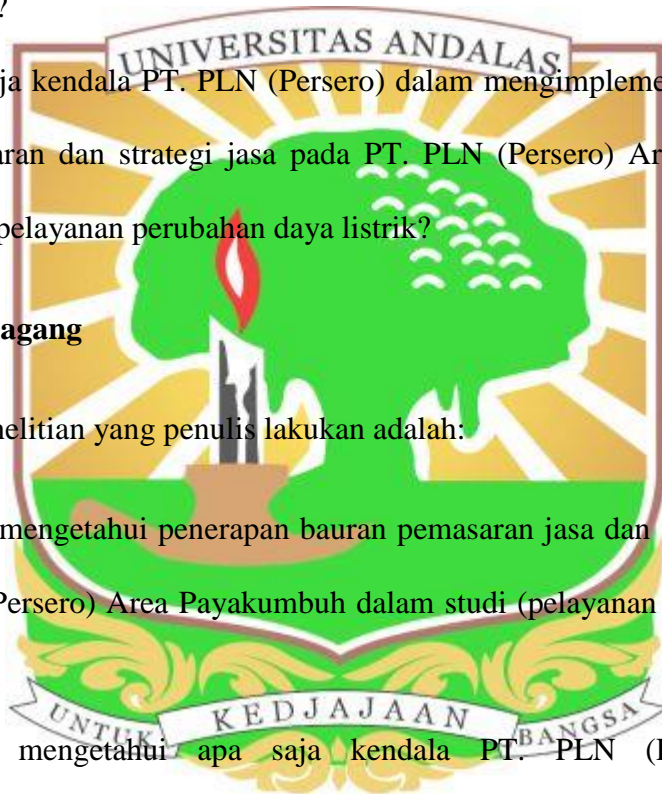
Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan bauran pemasaran jasa dan strategi jasa PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh dalam studi (pelayanan perubahan daya listrik).
3. Untuk mengetahui apa saja kendala PT. PLN (Persero) dalam mengimplementasikan bauran pemasaran dan strategi jasa pada PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh dalam pelayanan perubahan daya listrik?

### **1.4 Manfaat Magang**

1. Manfaat Bagi Akademis

Diharapkan dapat menambah informasi atau referensi ilmu mengenai bauran pemasaran jasa dan strategi jasa PT. PLN (Persero) Area



Payakumbuh terhadap pelanggan dan juga dapat mengetahui bagaimana pelaksanaannya di dunia kerja.

## 2. Manfaat Bagi Praktisi

Dengan adanya magang ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meninjau aktifitas perusahaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

### 1.5 Lokasi Magang

Lokasi dimana penulis melaksanakan kegiatan magang adalah pada PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh yang beralamat Jl. Moh. Yamin, SH No. 52 Payakumbuh, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat, Indonesia.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, lokasi magang, serta sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang kosep pemasaran jasa, konsep strategi, karakteristik jasa, konsep pelayanan dan bauran pemasaran.

#### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, visi-misi, budaya kerja perusahaan, struktur organisasi.



#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan selama magang.

#### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran-saran untuk penulisan selanjutnya.

