

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bersamaan dengan kemajuan ekonomi yang semakin pesat maka usaha juga mengalami pertumbuhan yang cepat. Dengan pertumbuhan ekonomi global yang cepat, Indonesia harus siap bersaing dengan negara lain. Meningkatkan laba adalah tujuan utama perusahaan, jadi perusahaan harus berusaha keras dan menentukan strategi yang efektif untuk mencapainya. Menurut Mulyadi (2014), laba adalah peningkatan bruto atau keseluruhan pada aset dan modal dan pengurangan tanggung jawab perusahaan atas penjualan barang atau jasa, pemberian pinjaman uang, dan kegiatan lainnya.

Saat ini, persaingan bisnis global semakin dinamis, dan hal tersebut membuat banyaknya perusahaan baru bermunculan, baik perusahaan yang beroperasi di bidang jasa maupun barang. Para pengusaha bersaing untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pelaku bisnis harus jeli dalam melihat dan memanfaatkan peluang didalam proses keputusan pembelian konsumen (Hesti, Harry & Olivia, 2018). Barang dan layanan yang diproduksi oleh perusahaan, tidak akan berhasil tanpa adanya respon yang baik dari pasar dan hal ini akan menghambat tercapainya tujuan dan keberlangsungan bisnis perusahaan.

Kebahagiaan dan kualitas pelanggan berjalan beriringan dalam membangun hubungan yang solid dengan bisnis. Seiring waktu, hubungan dengan cara seperti ini, bisnis dapat memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka.. Salah satu tolak ukur untuk menentukan kaliber pelayanan prima adalah kualitas pelayanan. Layanan

yang berkualitas akan menghasilkan tanggapan yang baik pada konsumen untuk menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Menurut Daryanto dan Setyobudi keluhan pelanggan yaitu pengaduan, ketidakpuasan, ketidaknyamanan pelanggan atas jasa atau produk yang di peroleh. Keluhan pelanggan yang di tangani dengan baik maka bisa menjadi kesempatan untuk mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

PT PLN termasuk salah satu dari BUMN yang terbesar di Indonesia yang beroperasi di sektor penyediaan listrik untuk masyarakat umum keseluruhan Indonesia. PT PLN melaporkan peningkatan penjualan listrik pada tahun 2022 sebesar 8,42 persen year on year (yoy). PT PLN memberi listrik kepada rumah tangga dan bisnis, dan listrik adalah bagian penting dari pertumbuhan industri tanpa listrik pertumbuhan industri akan sulit. Sebagai penyedia Listrik Tunggal di Indonesia, PT PLN Batam terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar menarik konsumen baru dan mempertahankan kesetiaan konsumen lama.

Keluhan pelanggan yang sering dikeluhkan kepada PLN Batam adalah gangguan aliran listrik, MCB yang belum di pasang kembali setelah pemutusan listrik, tagihan listrik yang besar tetapi pemakaian elektronik sedikit, ketersediaan informasi kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak mengetahui informasi terbaru tentang PLN.

PT PLN ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi perusahaan perusahaan terbesar di Indonesia yang beroperasi dalam sektor penyediaan energi listrik. PT PLN melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia. Listrik sangat penting

untuk pertumbuhan industri, dan PT PLN menyuplai tenaga listrik untuk kebutuhan rumah tangga dan bisnis.

Tanpa adanya listrik maka industri akan sulit untuk berkembang. PLN mengimplementasikan strategi bisnis dengan cara melayani pelanggan dengan baik yaitu dengan merespons keluhan yang disampaikan pelanggan dengan cepat dan tanggap sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dengan pelayanan perusahaan mereka.

PT PLN berada dalam tanggung jawab untuk memasok tenaga listrik kepada masyarakat umum, yang terus meningkat karena banyaknya keluhan pelanggan tentang layanan kelistrikan, setiap perusahaan harus terus meningkatkan produktivitasnya seiring dengan upaya PLN untuk terus meningkatkan kinerja layanan pasokan listriknya. Oleh karena itu, ada perlunya inovasi tambahan agar menarik pelanggan baru dan mempertahankan konsumen yang telah ada.

PT PLN Batam mengembangkan ikatan dengan customer dengan memberikan layanan aplikasi CRM yang berguna untuk menampung keluhan-keluhan yang disampaikan kepada pelanggan. Dengan adanya aplikasi CRM karyawan PLN mengetahui apa keluhan yang dialami oleh pelanggan kemudian karyawan memproses keluhan pelanggan tersebut. Apabila pelanggan melaporkan keluhan terkait naiknya tagihan listrik maka karyawan PLN akan mendatangi rumah pelanggan tersebut dan mengecek apa yang membuat tagihan listrik pelanggan tersebut menjadi naik. PLN juga menyediakan PLN Mobile yang bisa diakses oleh pelanggan dari handphone yang memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksinya.

Didasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan Pada PT.PLN BATAM”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Didasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang di ambil adalah:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam
2. Bagaimana kendala dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam
3. Bagaimana Solusi dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT PLN Batam.

## **1.3 Tujuan Magang**

Adapun tujuan yang akan diraih dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam
3. Untuk mengetahui bagaimana Solusi dalam penerapan strategi kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam

## **1.4 Manfaat Magang**

1. Manfaat Bagi Penulis

Harapannya, penelitian ini bisa menambah wawasan penulis mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan pada PT.PLN Batam.

## 2. Manfaat Akademisi

Bagi akademisi, penelitian ini digunakan sebagai pelajaran dan studi masa depan tentang apa yang menjadi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan pada PT.PLN Batam

## 3. Bagi PT PLN Batam

Untuk membangun kolaborasi yang bermanfaat bagi semua pihak PT.PLN Batam

## 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini bisa memberi pengetahuan yang bermanfaat sehingga memperluas pemahaman tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam

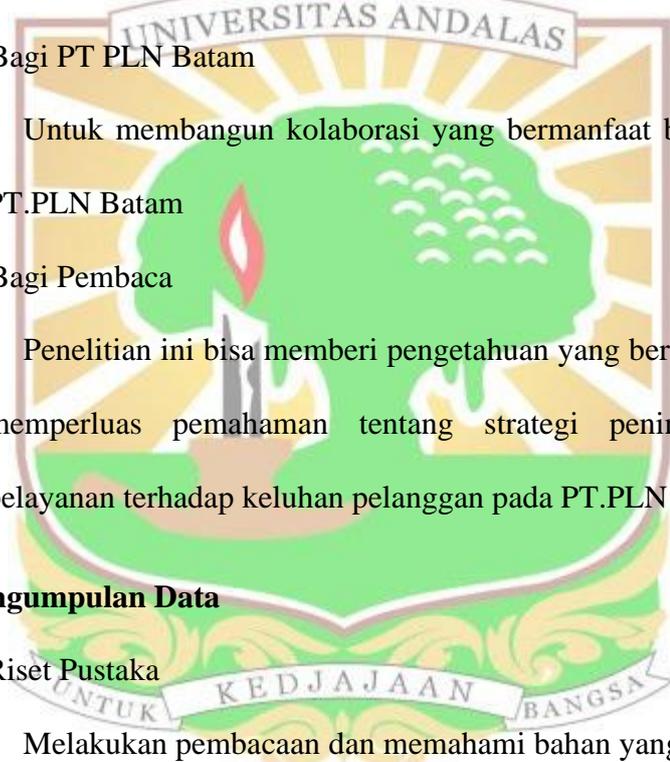
## 1.5 Metode Pengumpulan Data

### 1. Riset Pustaka

Melakukan pembacaan dan memahami bahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan meliputi teks, buku, dan bahan kuliah.

### 2. Penelitian Lapangan

Pada konteks ini, penulis akan menjalankan penelitian langsung di lapangan melalui praktik kerja lapangan untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pada PT.PLN Batam.



## **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Magang dilakukan di PT PLN Batam, yang terletak di jalan Engku Putri No.3 Pusat Batam, Kepulauan Riau. Itu akan berlangsung selama 2 bulan mulai tanggal 05 Februari 2024 hingga 04 April 2024.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mengarahkan penulisan proposal magang ini dengan lebih terstruktur, penulis telah merancang kerangka penulisan yang terdiri dari lima bab, yakni:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan magang, keuntungan, metode pengumpulan data, rencana kegiatan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian untuk menunjang penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan judul yang di bahas yaitu definisi pemasaran, definisi pemasaran jasa, kualitas pelayanan, strategi kualitas pelayanan, keluhan pelanggan dan manfaat penanganan keluhan pelanggan.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan gambaran PT.PLN Batam, visi dan misi perusahaan, susunan organisasi, serta penjabaran tugas dan peran masing-masing departemen di dalamnya PT.PLN Batam.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai Strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT.PLN Batam, Kendala dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT.PLN Batam, Solusi dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT PLN Batam.

## **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang membangun, ditujukan untuk perbaikan dan perubahan yang lebih baik di masa depan.

