

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dapat dilihat bahwa kita telah memasuki era globalisasi. Dimana pada saat ini ruang gerak informasi, investasi, teknologi, sumber daya dan industri semakin meningkat. Oleh sebab itu peran inovasi sangat penting dan sangat menentukan. Pasar global tidak hanya menghasilkan persaingan yang pesat dan mengarah pada persaingan pasar sempurna.

Pada abad yang semakin maju dan modern ini, menuntut organisasi publik dan organisasi bisnis untuk selalu meningkatkan pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berbagai cara yang sudah dilakukan oleh organisasi-organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen hingga mereka puas dengan apa yang sudah didapatkan dari layanan organisasi tersebut.

Mengetahui betapa besarnya peran inovasi untuk organisasi-organisasi tersebut di era global ini menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik yang diberikan untuk konsumen. Salah satu perusahaan BUMN yang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya setiap saat adalah PT. PLN (Persero) yang berkecimpung dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Peningkatan kebutuhan tenaga listrik yang semakin meningkat setiap waktu adalah akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat dan perkembangan industri.



Listrik adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kebutuhan terhadap tenaga listrik ini dapat dilihat dari semakin banyaknya permintaan akan pasokan listrik disetiap daerah. Hal ini menjadi pemicu PT. PLN (Persero) untuk melakukan inovasi-inovasi dalam bentuk produk-produk untuk membantu memenuhi kebutuhan listrik konsumen. Inovasi produk dan layanan yang dilakukan diseluruh unit pelayanan berupa, Listrik Pra Bayar (LPB), Payment Point Online Bank (PPOB) dan Automatic Meter Reading ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Pelayanan kepada pelanggan yang baik membuat pelanggan akan semakin loyal terhadap keberlangsungan perusahaan. Listrik Pra Bayar diluncurkan pada tahun 2008, inovasi ini menjadi salah satu pilihan konsumen untuk kemudahan dalam pemakaian listrik. Inovasi listrik pra bayar merupakan cara pembelian listrik dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu untuk bisa menikmati aliran listrik, kurang lebih sama dengan sistem pulsa pra bayar untuk operator jaringan telepon genggam. Dengan adanya inovasi ini memberikan pilihan-pilihan yang memudahkan pelanggan untuk memilih sendiri berapa pulsa listrik yang diinginkan.

Perkembangan teknologi mempengaruhi akan peningkatan kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin maju dan modern untuk memperoleh layanan yang semakin mudah, cepat dan praktis dalam setiap transaksi. Teknologi seperti sebuah jantung dalam kehidupan masyarakat modern saat ini. System pra bayar adalah sebuah konsep baru yang dilahirkan oleh PT. PLN (Persero). System ini menjadi pilihan PT. PLN (Persero) karena ada banyak manfaat yang didapatkan



oleh pelanggan ataupun oleh PT. PLN (Persero) sendiri. Listrik pra bayar ini adalah penjabaran dari misi PT. PLN (Persero) yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pemegang saham ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Layanan listrik pra bayar ini menggunakan alat yang berbeda dengan listrik pasca bayar. Alat ini dinamakan kWhMeter (meteran listrik) pra bayar atau biasa disebut dengan Meter pra bayar ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)). Menurut PLN, konsumen adalah factor utama yang penting dan harus diprioritaskan, karena kepuasan pelanggan adalah keuntungan untuk perusahaan. Ini sesuai dengan visi yang ingin dicapai oleh PLN, yaitu “diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”.

Kebutuhan listrik di Ponorogo dari masa ke masa mengalami peningkatan. Peningkatan ini merupakan dampak positif untuk menunjang tersalurnya potensi yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) terutama pada PLN Ponorogo untuk menciptakan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dari inovasi-inovasi tersebut lahirlah suatu penciptaan produk-produk layanan/jasa yang lebih inovatif lagi ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Pemakaian listrik pra bayar ini harus diinformasikan dan dikomunikasikan kepada pelanggan agar tujuan yang diinginkan dapat terealisasi dengan baik dan berkesinambungan secara nyata. Dibutuhkan suatu standart prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT. PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan. Standart prosedur pelayanan pra bayar ini disusun oleh Tim pra bayar yang dibentuk melalui Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.



186.K/DIR/2010 tanggal 06 April 2010 dengan maksud agar pelayanan pra bayar dilakukan seragam dan terstandarisasi diseluruh kantor layanan PT. PLN (Persero) dan pelanggan pra bayar mendapatkan kemudahan pelayanan ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan dibutuhkan adanya perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah sebuah strategi pokok yang bisa digunakan oleh sebuah organisasi/perusahaan untuk mencapai keberhasilan mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan/organisasi tersebut. Terdapat aspek-aspek kunci yang perlu diketahui perusahaan/organisasi untuk melakukan perbaikan dari system kualitas pelayanan.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang terurai di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut penelitian dalam bidang kelistrikan menjadi objek skripsi. Peneliti mengangkat penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Penggunaan Layanan Listrik Pra-Bayar (LPB) PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik pra bayar?



### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ponorogo terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik pra bayar.



