

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang*

Era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa professional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara dan lain-lain. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.¹

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat adalah PT. PLN, dimana perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Masyarakat tentu menginginkan supaya kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus

¹ Soegiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, ([t.cet]; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h.50.

membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islamnya.

Pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkatan pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.² Menurut Fred Luthans pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dengan arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka pencapaian tujuan.³ Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh Pemerintah publik swasta atas nama Pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.⁴ 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.

Salah satu usaha untuk menarik konsumen produk jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan setelah menggunakan jasa. Kepuasan konsumen menurut Kotler & Keller (2009) adalah perasaan seseorang baik senang maupun kecewa tergantung dengan kesesuaian dengan harapannya. Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima (Berry *et.al*, 1985). Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menyatakan bahwa yang

²Soegiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, ([t.cet]; Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Utama, 2002), h. 56.

³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ([t.cet]; Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 67.

⁴SaduW, *Memahami Asas Tugas Pembantuan; Pandangan Legalistik, Teoritik, dan Implementatif*, ([t.cet]; Bandung: Penerbit Fokus media, 2003), h. 98.

menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kotler dan Keller (2009) dalam pemilihan jasa, konsumen lebih tergantung pada *word of mouth* daripada iklan. Mereka mendefinisikan *word of mouth* sebagai suatu komunikasi personal tentang produk antara pembeli dan orang-orang disekitarnya. Konsumen sangat dekat dengan pengiriman jasa, dengan kata lain konsumen tersebut akan berbicara kepada pelanggan lain, sehingga *word of mouth* ini sangat besar pengaruhnya terhadap pemasaran jasa dibandingkan dengan aktifitas komunikasi lainnya.

Salah satu perusahaan yang sedang giat melaksanakan pemasaran produk pelayanan baru adalah PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero PLN mendapat tugas sebagai penyedia energi listrik seluruh Indonesia. PLN mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut dengan Listrik Pintar / Listrik Prabayar. Listrik Prabayar memungkinkan bagi pengguna listrik di Indonesia untuk tetap menggunakan listrik sesuai dengan apa yang dibayar, tanpa biaya tambahan, tanpa pemutusan, sehingga pengguna lebih mandiri dalam mengatur penggunaan listrik dan PLN tidak perlu mengeluarkan biaya besar untuk melakukan pengecekan terhadap pelanggan, mengurangi pemborosan listrik dan *cash flow* lebih lancar. Produk listrik prabayar milik PLN cara penggunaannya sama dengan handphone (HP), dimana meter prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Tetapi pada meter prabayar menggunakan alat pembatas berupa MCB (mini circuit breaker) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misalnya ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB.

Keuntungan menggunakan listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga daya 900 watt tidak ada beban listrik bulanan atau minimal pemakaian Pada listrik rumah

tanggal dengan daya 1300 VA ke atas minimal pemakaian adalah 40 jam dan bahkan ada yang 55 jam. Kalau tidak dipakai berarti harus bayar 40 jam atau 55 jam. Kalau pada listrik Prabayar semua ini tidak ada, jadi kalau tidak dipakai walau tidak diisi pulsa tidak apa-apa.

Dan juga efisien dan menghemat waktu, maksudnya adalah jika pada listrik pascabayar kita diharuskan sebelum tanggal 20 harus bayar tagihan listrik walaupun tidak dipakai, kalau pada listrik Prabayar tentu kita tidak akan seperti itu apalagi pemakaian listrik bulanan kita hanya sedikit. Misalnya kita hanya memakai lampu dan tidak memiliki alat elektronik lainnya, jika menggunakan listrik Prabayar 900 VA mungkin tagihan kita tidak sampai Rp 30.000 (termasuk beban dan PPj), coba kita bayangkan setiap bulan kita ke loket pembayaran, bank, kantor pos atau loket online lainnya, lebih-lebih jika kita memakai listrik Prabayar, kita membeli pulsa nominal Rp 100.000 mungkin 6 bulan lagi baru kita mengisi pulsa.

Program Listrik Prabayar (listrik pintar) 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 meningkatkan kualitas pelayanan serta mendapatkan kepuasan dalam bertransaksi. Terlepas dari segala usaha yang bertujuan untuk mengembangkan Teknologi informasi yang lebih baik dan mudah, teknologi informasi secara umum kurang diperhatikan dan dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat.

Oleh karena itu dibutuhkan pemahaman akan penerimaan pelanggan terhadap teknologi informasi dan kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempermudah transaksi pelanggan listrik Prabayar yaitu pembelian token listrik (voucher) bisa dilakukan melalui ATM, Alfamart/Indomaret, dan loket-loket yang ada di sekitar tanpa harus mendatangi pusat instansi PT. PLN (persero).

Berdasarkan fenomena diatas peneliti ingin membahas tentang kebijakanprogram yang di luncurkan oleh PT. PLN, sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu *“Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Di Pt. Pln (Persero) Area Watampone kwh 900 watt. (Suatu Analisis Dalam Perspektif Ekonomi Islam).*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar di PT. PLN (persero) Area Watampone?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar di PT. PLN (persero) Area Watampone ?
3. Apakah teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar di PT. PLN (persero) Area Watampone?

C. Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan uraian latar belakang dan pokok masalah yang telah diangkat maka tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk Mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar di PT. PLN (persro) Area Watampone.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Area Watampone.
- c. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Area Watampone.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini, antara lain:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai sumber pengetahuan mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di PT. PLN (persero) dan sebagai sumber untuk penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi masyarakat ataupun bagi institusi yang terkait, khususnya bagi PT. PLN (persero) Area Watampone serta diharapkan berguna sebagai bahan tambahan bagi pihak perusahaan mengenai peran penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan disertai dengan teknologi yang sangat canggih saat ini dan kedepannya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Mengingat dengan adanya keterbatasan dari penulis, baik itu dalam hal waktu, biaya, dan pengetahuan maka penelitian ini perlu adanya pembatasan dalam ruang

lingkupnya. Dalam hal ini ruang lingkup dibatasi pada kualitas pelayanan dan kemampuan teknologi informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar diPT.PLN (persero) area Watampone.

E. *Sistematika Pembahasan*

Dalam perencanaan penelitian ini, untuk mempermudah pemahaman isilaporan penelitian dari awal sampai akhir maka penulis membuat sistematikapenulisannya sebagaimana uraian berikut ini:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini terdiri dari susunan latar belakang masalahyang membahas tentang potret secara umum dan alasan mengapa hal tersebut layak untuk diteliti, kemudian perumusan masalah yang membahas tentangpokok permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat penelitian dimana menjelaskantentang tujuan atau keingin tahuan dari penulis terhadap suatu permasalahan yangbisa dijadikan ilmu bagi yang lainnya, ruang lingkup penelitian yang memaparkan keluasan cakupan penelitian, dan sistematika pembahasan yaitu pembagian atau pemetaan isi skripsi sesuai dengan topik dan permasalahan.

Bab II Tinjauan Pustaka, pada bab ini akan dibahas tentang kajian penelitian tedahulu yaitu uraian tentang hasil penelusuran penulis tentang penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh orang lain dengan tema yang sama, kajian teori mengenai topik atau masalah yang akan diteliti, serta kerangka berpikir.

Bab III Metodologi Penelitian, pada bab ini berisi tentang pemilihan tempatpenelitian yang akan dilakukan, waktu penyelenggaraan penelitan, metode yangakan dilakukan dalam penelitian, menentukan sumber data, menentukan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, menentukan unit analisis yang akanditeliti dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan dibahas tentang bagaimana pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Area Watampone.

Bab V Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dari peneliti terhadap objek yang diteliti serta saran bagi objek yang diteliti oleh peneliti.