

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era industri saat ini persaingan semakin ketat terutama pada perusahaan jasa. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas. Banyak sistem yang perlu diperhatikan pada perusahaan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2013), kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kunci keberhasilan suatu perusahaan jasa terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada *Customer*. Tujuan memberikan kualitas pelayanan adalah untuk memuaskan pelanggan dan dapat memberikan penilaian positif bagi pelanggan.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan positif. Karena dengan adanya kepuasan pelanggan akan terjadi loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Dengan adanya pelanggan yang berkelanjutan memungkinkan perusahaan akan tetap berkembang.

Menurut Kotler (2013) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah salah satu keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan industri. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan jasa cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang muncul kembali dikemudian hari. Kepuasan pelanggan bisa terwujud apabila semua keinginan ataupun keluhan yang diutarakan bisa diatasi.

Menurut azzahra (2015), keluhan merupakan keluhan atau pengaduan konsumen kepada produsen. Keluhan merupakan masukan penting untuk membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Keluhan jangan dijadikan suatu permasalahan didalam perusahaan akan tetapi dijadikan salah satu cara agar eksistensi perusahaan terus berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Hampir seluruh perusahaan menerapkan sistem seperti itu dari perusahaan swasta maupun instansi pemerintah.

Instansi pemerintah contohnya seperti PT. PLN (Persero) mempunyai strategi sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi menghasilkan kepuasan pelanggan yang positif. Karena menurut PT. PLN (Persero) kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan perusahaan serta memenangkan persaingan industri.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti memilih judul “Peningkatan Kualitas pelayanan Berbasis Komplain *Customer* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang.

B. Batasan dan Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup

Untuk mempermudah dalam menganalisis permasalahan dan pemecahan sehingga dapat terarah maka dilakukan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini hanya pelanggan dari PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang.

2. Batasan Masalah

Agar bahasan pada penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas maka perlu dilakukan Batasan masalah yaitu sistem pelayanan komplain PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang.

C. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan berbasis komplain *customer* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang?

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Mengetahui kualitas pelayanan berbasis komplain *customer* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang

2. Manfaat

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menambah khas pustaka di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

b. Bagi Penulis

Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat untuk implementasikan secara langsung.

c. Bagi Universitas

Sebagai badan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang untuk mahasiswa dan lingkungan Universitas PGRI Adi buana Surabaya.