

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup untuk memajukan pembangunan itu sendiri. Salah satu energi tersebut yaitu listrik, sehingga secara tidak langsung listrik sangat diperlukan orang banyak. Oleh sebab itu, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang dasar 1945, pasal 33 ayat 2 yang berbunyi “*Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara*”. Mekanisme pemerintah sangat mempunyai peranan penting dalam mengatur energi listrik. Hal tersebut terealisasi dengan dibentuknya PLN oleh pemerintahan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam pasokan kebutuhan listrik untuk masyarakat. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus seluruh aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, dengan kata lain PLN memonopoli industri listrik di Indonesia. Sebagaimana BUMN lainnya PLN juga dibolehkan bahkan diharuskan untuk mencari keuntungan. Meskipun tetap menjalankan fungsi sosial utamanya sebagai *Public Service Obligation* (PSO) dalam bidang ketenagalistrikan. Hal ini pada dasarnya berkaitan dengan Undang-Undang No.19 tahun 2003 tentang BUMN pasal 2 ayat (1) yang menyatakan maksud dan tujuan

pendirian BUMN yang isinya adalah: Memberikan sumbangan bagi penerimaan dan perkembangan perekonomian nasional, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuh hajat hidup orang banyak.

Namun kenyataannya, masih banyak wilayah di Indonesia yang masih kurang akan pasokan listrik. Hal tersebut dapat membuktikan bahwasanya pemerintah belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan dibidang kelistrikan secara merata. Disamping itu, masyarakat yang sudah menggunakan listrik tidak sepenuhnya merasa puas akan fasilitas tersebut, sebab masih bnyak pelayanan yang kurang memuaskan dari PLN. Padahal, setiap tahun kebutuhan listrik semakin meningkat.

Setiap pengguna listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khusus dalam pelayanan listrik. Masyarakat tentunya menginginkan supaya kontinuitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi baik itu karena kesalahan dalam pembacaan meter sehingga membuat pelanggan membayar jauh lebih mahal dari rata-rata pemakaian yang biasa digunakan perbulan.

Di sisi lain, pemadaman listrik secara tiba-tiba juga menjadi permasalahan yang cukup banyak dikeluhkan masyarakat. Namun, entah diperbaiki atau tidak, permasalahan tersebut sampai saat ini tetap terjadi. Tidak jarang pula, pelanggan mengeluh akibat gangguan konsleting. Hal ini disebabkan isolasi kabel rusak. Banyak penyebab mengapa isolasi kabel dapat rusak antara lain gigitan binatang,

usia kabel yang tua, mutu kabel jelek dan penampang kabel terlalu kecil yang tidak sesuai dengan beban listrik yang mengalirinya. Hal inilah yang biasanya banyak dialami dan diadukan oleh pelanggan PLN. Didalam dunia bisnis, apalagi dalam hal ketenagalistrikan, telah ada undang-undang yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen yaitu, UU No.8 Tahun 1999. Mengenai Hak Konsumen (pelanggan) PLN diatur dalam pasal 4 UU No.8 Tahun 1999, lebih menguatkan posisi pelanggan yang harus dipuaskan (Nirbaya, 2010)

Dasar hukum perlindungan konsumen Allah berfirman dalam QS. Annisa/4:29-30.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)  
وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصَلِّيهِ نَارًا وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا (٣٠)

“Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu saling memakan dari harta sesamamu dengan jalan yang batil ( tidak benar ), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (29). Dan barang siapa berbuat demikian dengan cara melanggar hokum dan zalim , akan kami masukkan dia ke dalam neraka. Yang demikian itu mudah bagi Allah”. (Saifuddin, 2013)

Hadis tentang perlindungan konsumen:

حَكِيمُ بْنُ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : الْبَيْعَانِ إِذَا صَدَقَا وَ نَصَحَا  
بُورِكَ لُهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِذَا كَتَمَا وَكَذَبَا نُزِعَتْ بَرَكَتُهُ بَيْنَهُمَا (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ)

“Hakim bin Hizam Ra. dari Nabi Saw, ia berkata: Dua orang yang berjual-beli apabila keduanya jujur dan memberi nasehat maka keduanya diberkahi dalam jual belinya, dan apabila keduanya menyembunyikan dan

berdusta maka dicabut berkah jual belinya”(Muttafaq ‘alaih) (Ismail, 1994, hlm. 85)

Dari berbagai permasalahan tersebut, maka sangat penting bagi pihak PLN dalam meningkatkan kinerja yang ber-*basic* pada keluhan pelanggan. Hal ini didukung oleh UU Ketenagalistrikan No. 20 Tahun 2002, pemerintah mewajibkan PLN untuk meningkatkan pelayanan sebagai imbalan terhadap *goodwill* pelanggan yang membayar lebih mahal. Dengan merespon semua keluhan pelanggan secara cepat dan handal, maka akan tercipta kepuasan pelanggan, dengan begitu dapat meningkatkan kinerja pegawai PLN.

Harapan bagi setiap warga di Indonesia adalah memiliki pemerintahan yang bersih dan efisien sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan sumber daya manusia serta kualitas pelayanan publik. Tujuan utama yaitu menghasilkan pelayanan publik yang responsif, tidak memihak dan profesional yang bertujuan mengurangi rendahnya kepercayaan terhadap peran pemerintah dalam memenuhi dan melayani kepentingan masyarakat. (Nirbaya, 2010)

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.**

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan?
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan.
2. Untuk Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai sistem kinerja PT. PLN (Persero) Banjarmasin, khususnya dalam menanggapi keluhan pelanggan.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat di bangku perkuliahan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

b. Bagi mahasiswa

Sebagai bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

c. Bagi kampus

Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini:

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan. (Umi Chulsum, 2006, hlm. 281) Yang dimaksud kinerja dalam penelitian ini ialah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Keluhan adalah bentuk aspirasi pelanggan pengguna listrik karena adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Area Banjarmasin. Keluhan yang dimaksud disini yaitu karena gangguan konsleting, pemadaman listrik secara tiba-tiba maupun kesalahan administrasi baik itu karena

kesalahan dalam pembacaan meter sehingga membuat pelanggan membayar jauh lebih mahal dari rata-rata pemakaian yang biasa digunakan perbulan.

Pelanggan atau konsumen adalah pengguna, pemakai, penikmat, pemakan (bahan atau hasil olahan makanan atau yang lainnya). (Nasional, 2010, hlm. 612)

Pelanggan disini adalah para pengguna listrik PT.PLN (Persero) Banjarmasin.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari kesalahan dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, kajian pustaka penulis diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Noor Majdiah, tahun 2018, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan Judul “Evaluasi Kinerja Karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin” Penelitian ini untuk melakukan penilaian kinerja karyawan pada BMT UGT Sidogiri Cbang Banjarmasin.

Persamaan penelitian yang dilakukan Noor Majdiah dengan yang penulis teliti yaitu masalah kinerja Sedangkan perbedaannya yakni Nor Majdiah membahas evaluasi kinerja sedangkan penulis meneliti Bagaimana Kinerja di PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin (studi kasus pada Kantor pelayanan Berangas) dalam menanggapi keluhan pelanggan dan pada rumusan masalah penulis disini membahas tentang persepsi pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Firna, Tahun 2016. Mahasiswa Universitas Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi dengan judul “ Strategi Humas PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Timur dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Pada Listrik Prabayar)”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur dan jeleknya hubungan antara pelanggan dan Karyawan PT. PLN Persero) Rayon Makassar. Persamaan penelitian yang dilakukan Firna dengan penulis adalah sama-sama membahas tentang keluhan pelanggan. Sedangkan Perbedaan penelitian Firna dengan penulis yaitu Penelitian yang dilakukan Firna yaitu membahas Strategi Humas dalam mengatasi pelanggan dan Firna meneliti di PT.PLN (Persero) Rayon Makassar. Sedangkan Penulis membahas Kinerja PT. PLN dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan dan Penulis Meneliti di PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Redha Ashari, Tahun 2014. Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin*”. Penelitian ini dilatar belakangi adanya PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan milik Negara yang menyuplai listrik bagi kehidupan masyarakat. Sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan aliran listrik untuk masyarakat, tentulah PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggannya. Namun dalam penerapannya masih ditemukan pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero)



Area Banjarmasin. Persamaan penelitian yang dilakukan Muhammad Redha Ashari dengan Penulis adalah sama meneliti di PT.PLN (Persero) Area Banjarmasin. Perbedaan penelitian Muhammad Redha Ashari dengan penulis yaitu penelitian yang dilakukan Muhammad Redha Ashari adalah meneliti tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penulis meneliti tentang kinerja PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin.