

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era 4.0 yang ditandai dengan kemajuan pesat teknologi digital, otomatisasi, dan integrasi sistem informasi, dunia bisnis mengalami transformasi yang mendasar. Perusahaan kini dituntut untuk tidak hanya berfokus pada keunggulan produk, tetapi juga pada kualitas layanan sebagai faktor utama dalam mempertahankan daya saing dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan merupakan elemen yang menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi mampu memenuhi dan melampaui harapan pelanggan melalui profesionalisme, ketepatan waktu, serta sikap tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan menjadi ukuran kinerja yang esensial, karena menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam memberikan nilai dan pengalaman positif kepada pelanggan. Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan bersifat langsung semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang terbentuk. (Argaricha dkk., 2025)

Di tengah era globalisasi dan disrupsi teknologi, perusahaan yang mengabaikan kualitas layanan berisiko kehilangan pelanggan, terutama dalam sektor jasa. Dalam ekonomi yang semakin mengglobal, diferensiasi melalui produk menjadi semakin sulit dicapai, sehingga kualitas layanan muncul sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. (Keller & Kotler, 2022) Fenomena ini mendorong organisasi di seluruh dunia untuk beralih fokus dari orientasi produk menuju orientasi pelanggan yang kuat, di mana kepuasan pelanggan menjadi indikator kinerja utama.

Di Indonesia, sektor ketenagalistrikan yang dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) memegang peran strategis sebagai tulang punggung pembangunan ekonomi dan penunjang aktivitas masyarakat. Sebagai bisnis yang bersifat utilitas dan monopoli alamiah, tekanan untuk memberikan layanan yang berkualitas justru semakin tinggi mengingat ketiadaan pilihan bagi konsumen. (Siregar & Putri, 2020)

Data dari BPS (2023) menunjukkan bahwa layanan listrik menempati posisi ketiga dalam pengaduan layanan publik, dengan proporsi sekitar 15,7%, terutama disebabkan oleh isu responsivitas dan keandalan teknis. Urgensi penanganan teknis ini terkonfirmasi oleh data lapangan, di mana Ahsan, Zulfadli, dan Umar (2023) mencatat bahwa kinerja SAIDI (*durasi padam*) di unit-unit layanan wilayah Suluttenggo, termasuk Manado, masih menghadapi tantangan pemenuhan target realisasi yang ketat setiap tahunnya. Kondisi beban jaringan yang tinggi ini menuntut performa ekstra dari mitra *outsourcing* seperti PT Andika Energindo untuk menjaga kepuasan pelanggan di tengah tantangan teknis tersebut. Studi oleh (Hijeriah & Yulianita, 2021) menegaskan bahwa layanan teknik yang dikelola melalui *outsourcing* turut menentukan kepuasan pelanggan di PLN ULP. Hal ini diperkuat oleh (Pahlevy et al., 2024) yang menyoroti peran krusial petugas teknis lapangan dalam menjaga persepsi kualitas layanan. Maka dari itu, penelitian yang memfokuskan pada kinerja petugas teknik *outsourcing* seperti YANTEK menjadi sangat urgen untuk menjembatani kesenjangan antara persepsi publik dan kualitas pelayanan aktual.

Tantangan operasional di lapangan seringkali memerlukan penanganan oleh tenaga teknis khusus yang memiliki kompetensi dan kesiapsiagaan tinggi. Dalam konteks ini, PLN tidak membentuk tim teknis internal secara penuh, melainkan bekerja sama dengan perusahaan mitra penyedia jasa tenaga kerja (*outsourcing*) untuk mendukung kegiatan layanan teknik di lapangan. Di wilayah kerja UP3 Manado, terdapat 139 karyawan yang terlibat dalam berbagai fungsi operasional, termasuk layanan teknik dan administrasi. Salah satu mitra strategis PLN adalah PT Andika Energindo, yang bertanggung jawab menyediakan dan mengelola tenaga teknik lapangan yang dikenal sebagai Yantek (Petugas Teknik). Para Yantek ini berperan penting dalam menangani gangguan, pemeliharaan jaringan, serta memastikan kontinuitas pasokan listrik kepada pelanggan. Dengan demikian, kinerja Layanan Teknik dari PT Andika Energindo secara langsung mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas dan kepuasan layanan PLN secara keseluruhan,

mengingat mereka menjadi ujung tombak interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan listrik.

Kepuasan pelanggan dalam konteks layanan jasa teknik tidak lagi sekadar tentang menyelesaikan gangguan, tetapi mencakup seluruh rangkaian pengalaman layanan. Studi terdahulu secara konsisten membuktikan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di berbagai sektor, seperti perbankan (Noventa, 2024) dan telekomunikasi (LAKE et al., 2024). Namun, implementasi dalam konteks layanan teknik utilitas yang bersifat highly specialized dan critical, seperti ketenagalistrikan, masih menyisakan celah penelitian yang perlu dieksplorasi lebih dalam.

Research gap utama yang diidentifikasi adalah terbatasnya penelitian yang mengkaji kualitas layanan dari perspektif layanan teknis yang disediakan oleh perusahaan mitra (outsourcing) dalam ekosistem layanan monopoli utilitas (Pahlevy et al., 2024). Sebagian besar penelitian berfokus pada kualitas layanan PLN secara korporat (Ulfah, 2014), tanpa menelisik lebih dalam performa unit layanan teknis spesifik yang justru menjadi ujung tombak interaksi dengan pelanggan.

Urgensi penelitian ini muncul dari potensi dampak negatif jika kualitas layanan teknik dari mitra outsourcing tidak terkelola dengan baik. Ketidakpuasan pelanggan dapat berujung pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap PLN, meningkatnya komplain, dan pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas operasional dan reputasi perusahaan (Tjiptono & Chandra, 2021). Di sisi lain, layanan teknik yang cepat, kompeten, dan berorientasi pada pelanggan dapat menjadi nilai tambah yang signifikan bagi pengalaman pelanggan.

Oleh karena itu, pendekatan yang komprehensif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan teknis dari perspektif pelanggan (dalam hal ini PT PLN (Persero) UP3 Manado sebagai pengguna langsung jasa PT Andika Energindo) menjadi sangat diperlukan. Penelitian ini mengusulkan untuk menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang dimodifikasi oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1985–1988, yang terdiri dari lima dimensi: bukti fisik (tangibles),

keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)(Author et al., 2015). Kerangka ini dianggap relevan untuk menangkap aspek-aspek kualitatif dari layanan jasa teknik.

Dengan menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan peta yang jelas mengenai area prioritas perbaikan. Temuan dari studi kasus ini akan memberikan kontribusi empiris yang berharga bagi manajemen PT Andika Energindo dan UP3 Manado untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih terarah dan efektif. Pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan di tingkat mitra teknis ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan akhir dan penguatan brand image PLN secara keseluruhan di wilayah Manado.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan oleh PT Andika Energindo terhadap tingkat kepuasan pelanggan (PT PLN UP3 Manado)?
2. Dimensi kualitas layanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PT PLN UP3 Manado) dalam konteks layanan teknik PT Andika Energindo?
3. Bagaimana umpan balik dari pelanggan (PT PLN UP3 Manado) terhadap kualitas layanan teknis yang diberikan oleh PT Andika Energindo, serta bagaimana hasil umpan balik tersebut dapat digunakan untuk peningkatan mutu layanan di masa mendatang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mengukur pengaruh dari setiap dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) PT Andika Energindo terhadap kepuasan PT PLN UP3 Manado.

2. Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan PT PLN UP3 Manado, sehingga dapat dijadikan prioritas dalam perumusan strategi peningkatan kualitas layanan.
3. Mengevaluasi umpan balik dari pihak PT PLN UP3 Manado sebagai pengguna layanan terhadap kinerja teknis PT Andika Energindo, guna memperoleh masukan empiris dalam merancang strategi perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) pada sistem layanan teknik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

A. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan:

1. Memberikan bukti empiris terkini (recent evidence) mengenai penerapan dan pengaruh model kualitas layanan (SERVQUAL) dalam konteks layanan jasa teknik outsourcing di sektor utilitas, yang masih jarang diteliti.
2. Memperkaya khazanah ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan manajemen hubungan dengan pelanggan (client relationship management) dalam model kemitraan bisnis-ke-bisnis (B2B) di sektor ketenagalistrikan.
3. Menjadi landasan dan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan kajian yang lebih luas, seperti analisis komparatif antar-mitra penyedia layanan teknik PLN di wilayah lain, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan akhir (end-user), maupun pengujian model SERVQUAL yang dimodifikasi dengan variabel tambahan seperti loyalitas pelanggan, kepercayaan (*trust*), dan efektivitas komunikasi dalam kemitraan jasa teknik.

B. Bagi Praktisi/Industri:

1. Memberikan masukan yang bersifat strategis dan operasional bagi manajemen PT Andika Energindo untuk meningkatkan kualitas layanan tenaga tekniknya, dengan fokus pada dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi UP3 Manado dalam mengelola kemitraan dengan penyedia jasa outsourcing, guna memastikan standar kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan akhir dapat tercapai.

C. Bagi Masyarakat:

1. Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan ketenagalistrikan di masyarakat, melalui perbaikan kinerja tenaga teknik di lapangan.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran serta dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dari penyedia layanan

1.5 Ruang Lingkup Masalah

Agar penelitian ini tetap fokus dan terarah, maka ruang lingkupnya dibatasi sebagai berikut:

- Variabel Penelitian: Penelitian ini hanya berfokus pada lima dimensi kualitas layanan independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dan satu variabel dependen (kepuasan pelanggan). Variabel lain di luar ini tidak dibahas.
- Lokasi dan Objek Penelitian: Penelitian merupakan studi kasus pada layanan yang diberikan oleh PT Andika Energindo kepada PT PLN UP3 Manado. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk mitra outsourcing atau unit PLN lainnya tanpa studi lebih lanjut.
- Responden Penelitian: Responden dalam penelitian ini adalah Manajemen PT PLN UP3 Manado yang secara langsung berinteraksi dan menjadi pihak yang mengevaluasi kinerja tenaga teknik dari PT Andika Energindo.
- Asumsi Penelitian: Penelitian ini mengasumsikan bahwa semua responden telah memberikan jawaban pada kuesioner secara jujur dan objektif berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu, penelitian ini berasumsi bahwa model SERVQUAL yang digunakan masih relevan untuk mengukur kualitas layanan jasa teknik dalam konteks penelitian ini.

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. H1

Dimensi Tangibles (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Manado atas layanan teknik PT Andika Energindo.

2. H2

Dimensi Reliability (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Manado atas layanan teknik PT Andika Energindo.

3. H3

Dimensi Responsiveness (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Manado atas layanan teknik PT Andika Energindo.

4. H4

Dimensi Assurance (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Manado atas layanan teknik PT Andika Energindo.

5. H5

Dimensi Empathy (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Manado atas layanan teknik PT Andika Energindo.

1.7 Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan laporan proyek akhir ini terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas secara umum mengenai latar belakang, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, waktu dan tempat pelaksanaan serta sistematika penulisan laporan.

2. BAB II LANDASAN

Tinjauan Pustaka Bab ini akan mengulas teori-teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan akan mencakup teori tentang kualitas layanan dan dimensinya, konsep kepuasan pelanggan, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Bab ini juga akan menyajikan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode Penelitian Bab ini akan menjelaskan secara rinci pendekatan yang digunakan dalam penelitian. Uraian akan mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data (misalnya, kuesioner atau wawancara), operasionalisasi variabel, serta teknik analisis data yang akan digunakan (misalnya, analisis regresi).

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data, yang akan dianalisis dan dibahas untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan pada Bab I. Hasil yang diperoleh akan dibahas dalam konteks literatur yang ada untuk memberikan pemahaman lebih lanjut.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, serta memberikan saran-saran yang dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut atau untuk praktik yang relevan.