

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha

pada umumnya dan masyarakat pada khususnya harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku masyarakat atau konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan dan pada akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Pembangkit tenaga listrik diesel (PLTD) ialah pembangkit listrik yang menggunakan mesin diesel sebagai penggerak mula yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan ketenagalistrikan, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam melakukan kegiatannya, Pembangkit listrik Tenaga Diesel (PLTD) menyediakan bagian pelayanan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat atau konsumen. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan masyarakat, maka masyarakat akan

merasa puas, dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang yang diharapkan, masyarakat akan merasa kurang atau tidak puas. Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya mereka akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Pembangkit Listrik Tenaga Desel (PLTD) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui serta merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen atau masyarakat serta untuk meminimalisasikan masalah.

Kehadiran tenaga listrik di zaman ini merupakan hal yang sangat penting dan berguna sebagai sumber tenaga khususnya di Kepulauan Sapudi karena dengan adanya tenaga listrik kita dapat melakukan seagala macam kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, baik di rumah tangga maupun di industri. Penggunaan pemakaian tenaga listrik ini sudah dapat kita lihat secara langsung baik itu di lingkungan rumah tangga, sekolah, dan rumah sakit. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan mempermudah pemakaian tenaga listrik serta memenuhi keinginan masyarakat. Pembangkit Listrik Tenaga Desel (PLTD) yang melayani kepentingan umum yang bergerak di bidang pelayanan khususnya masalah di gangguan jaringan seperti gangguan Kwh. Pemadaman lampu juga sering dialami oleh masyarakat Sapudi apabila terjadi hujan yang disertai angin kencang yang dapat menyebabkan ranting pohon tumbang

yang mengenai kabel penghantar listrik. Serta Begitu banyak lingkupan pekerjaan Pembangkit Listrik Tenaga Desel (PLTD) masih minim akan sumber daya manusia yang berkualitas, teknisi di lapangan yang berkopetensi dalam bidangnya serta sarana dan prasana yang kurang memadai.

Pulau Sapudi selama bertahun-tahun lama nya dalam kondisi aliran listrik serba terbatas di sebagian besar wilayah Kepulauan di Sumenep Madura, akhirnya dalam tahun 2017 ini, salah satu kepulauan dapat dipastikan akan teraliri listrik selama 24 jam penuh. Yakni di Pulau Sapudi Sumenep Madura. Pulau Sapudi merupakan salah satu Pulau yang berpenghuni ratusan ribu masyarakat, dimana selama bertahun-tahun lamanya, masyarakat di Pulau Sapudi hanya menikmati aliran listrik selama 12 jam lamanya, yakni dari pukul 17.00 WIB sampai 05.00 WIB. Sementara untuk menuju ke Pulau Sapudi, maka kita harus menempuh dengan perjalanan laut, dari pelabuhan kalianget ke pelabuhan Pancor Sapudi, ditempuh selama 4 jam lamanya, yakni tepat berada di posisi timur data daratan Sumenep.

Dengan minimnya fasilitas aliran listrik tersebut, kondisi kehidupan masyarakat Pulau Sapudi dalam keadaan terbatas, terlebih sangat berdampak terhadap keluarga kurang mampu, sementara bagi masyarakat menengah keatas, mereka memanfaatkan bantuan generator. Masyarakat pulau Sapudi Rata-rata bermata pencaharian sebagai nelayan dan berdagang, sehingga kebutuhan aliran listrik sangat tinggi, terlebih bagi sarana pendidikan dan sarana medis di pulau tersebut.

PLN Distribusi Jawa Timur resmi mengoperasikan Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Sapudi Desa tarebung, Gayam, Pulau Sapudi, Kabupaten Sumenep, Madura. Pulau berjulukan “Pulau Sapi” ini sebelumnya hanya menikmati listrik selama 12 jam. Namun kini, dengan dioperasikannya PLTD Sapudi dengan kapasitas 6x500 kW, masyarakat Pulau Sapi dapat menikmati listrik 24 jam penuh. Dengan beroperasinya listrik selama 24 jam ini mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin andalnya pasokan listrik di pulau terbesar kedua setelah pulau kangean ini memilki diyakini akan meningkatkan perekonomian, serta kehidupan sosial di Pulau Sapudi. Saat ini terdapat 6.745 pelanggan atau masyarakat dengan total beban 1.200 kW di Pulau Sapudi.

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mendukung hal tersebut. Masalah yang timbul dalam ketanggapan adalah karyawan kurang tanggap dan tidak adanya informasi sebelum adanya kerusakan yang menyebabkan pemadaman sehingga menghambat aktivitas masyarakat dalam melakukan pekerjaan. Ketanggapan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan untuk mendukung penerapan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karyawan yang tanggap dan memiliki inisiatif sangat dibutuhkan oleh perusahaan guna menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan atau masyarakat. Begitu pula di PLTD, dibutuhkan pegawai yang memiliki inisiatif untuk melayani dan tanggap terhadap segala keluhan yang muncul dari masyarakat.

Faktor lain yang mendukung kualitas pelayanan yang baik adalah empati karyawan. Masalah yang timbul dalam perhatian adalah karyawan kurang perhatian dalam melayani dan tidak memahami keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak dihargai dan terabaikan. Karyawan yang memiliki perhatian, kepedulian dan pengertian terhadap pelanggan merupakan citra baik terciptanya kualitas pelayanan yang baik bagi perusahaan. Karyawan perlu memberikan perhatian dan pengertian pada apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan, agar pelanggan dapat dilayani dengan baik.

Selain ketanggapan dan empati, faktor penting lain yang dibutuhkan untuk menciptakan kualitas pelayanan adalah keandalan karyawan. Masalah yang timbul dalam keandalan adalah karyawan yang kurang handal dalam melayani pelanggan ketika masyarakat membutuhkan bantuan karyawan sering mengulur waktu dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Faktor keandalan karyawan dibutuhkan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan serta keterampilan karyawan dalam melayani masyarakat yang datang.

Oleh karena itu untuk mengetahui apa yang diharapkan masyarakat dalam pelayanan dan seberapa puas mereka terhadap pelayanannya, maka dilakukan penelitian di PLTD kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kedepannya kepada pelayanan jasa di PLTD dengan menambahkan sumber daya manusia yang kompeten yang sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh ketanggapan, perhatian dan keandalan terhadap kepuasan Masyarakat di PLTD Kepulauan Sapudi Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep”

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1. Apakah ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep?
- 1.2.2. Apakah ketanggapan, perhatian, dan keandalan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep?
- 1.2.3. Dari variabel ketanggapan, perhatian, dan keandalan variabel mana yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui apakah ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep
- 1.3.2. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ketanggapan, perhatian dan keandalan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep

1.3.3. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. kontribusi praktis

- a. Bagi perusahaan. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi evaluasi dan mengantisipasi adanya masalah pelayanan sehingga masyarakat akan lebih puas
- b. Bagi peneliti, Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang di peroleh selama perkuliahan serta memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti.

1.4.2. Kontribusi teoritis

- a. Penelitian ini di harapkan memberi manfaat Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan masyarakat.

1.5 Ruang lingkup penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisis permasalahan dan pemecahan sehingga dapat terarah maka dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan Di PLTD Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode dengan berdasar pada metode survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu

populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

