

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan teknologi dan informasi yang terjadi saat ini menuntut seluruh komponen untuk senantiasa mengikuti perubahan yang terus terjadi. Perubahan yang terjadi menjadi suatu tantangan yang perlu mendapatkan perhatian yang serius dari para pengelola perusahaan dalam mengelola organisasinya. Setiap keadaan yang senantiasa berubah tanpa kita sadari membutuhkan sikap yang penuh kehati-hatian agar pengelola organisasi sesegera mungkin melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi agar dapat terus bertahan menghadapi lajunya proses perubahan. Persaingan yang muncul dalam dunia usaha saat ini menuntut semua komponen dalam organisasi untuk selalu mempersiapkan diri terutama kualitas sumber daya manusianya dalam menghadapi munculnya pesaing-pesaing baru dalam dunia bisnis.

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi lebih baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Menurut Ivancevich dkk (dalam Ratminto dan Atik, 2005) bahwa kinerja pelayanan juga dapat memberikan kontribusi yang besar dalam

peningkatan kualitas pelayanan apabila organisasi memiliki budaya organisasi yang bertipe *integrative*.

Fenomena yang muncul saat ini menuntut seluruh jajaran dalam dunia bisnis untuk mempersiapkan diri dalam berbagai aspek baik teknologi, sistem maupun sumber daya manusia yang tersedia untuk menghadapi perubahan yang terjadi. Kondisi demikian berlaku untuk semua bidang industri baik yang berupa industri penghasil suatu produk barang maupun penghasil produk jasa berupa layanan kepada masyarakat tidak terkecuali pada jasa pelayanan penerangan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Institusi PLN yang merupakan salah satu badan usaha milik negara saat ini masih berada dalam satu sistem pengawasan dan aturan yang berkaitan dengan birokrasi yang ada di Indonesia. Sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepada masyarakat, pengelolaan sumber daya manusia menjadi suatu komponen kunci untuk meningkatkan keunggulan kompetitif di perusahaan. Hanya perusahaan yang kuat dan tangguh dalam mengelola sebuah organisasi yang akan tetap bertahan dalam berbagai situasi.

Sebuah industri yang bergerak di bidang jasa penerangan dapat dikatakan memiliki nilai keunggulan yang tinggi bila telah tertanam kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut. Upaya untuk mencapai tujuan