

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah BUMN kelistrikan yang terus berkomitmen berinovasi menjalankan misi besar menerangi dan menggerakkan negeri. PLN sebagai perusahaan yang berada dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis di era globalisasi, dituntut untuk menunjukkan kinerja yang handal dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

Perilaku monopoli PLN di bidang ketenagalistrikan bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan perilaku monopoli dan persaingan usaha. Namun privatisasi listrik juga dapat menimbulkan bencana bagi masyarakat karena tidak ada jaminan harga listrik akan lebih murah. Sementara monopoli listrik membuat PLN tidak bisa beroperasi secara efektif karena tidak ada pesaing. Dalam konteks itu, persoalannya adalah bagaimana mempertahankan monopoli namun perlu mewajibkan PLN beroperasi secara efektif dan andal.

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak tantangan dan perubahan cepat yang sulit diprediksi. Banyak ketidakpastian yang menghadang, termasuk pandemi Covid-19, gangguan teknologi, dan perubahan lingkungan. Perusahaan yang mampu bertahan adalah perusahaan yang mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Hal itulah yang membantu bisnis bertahan. Kemampuan

beradaptasi dari waktu ke waktu membantu bisnis beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang selalu berubah. Kondisi ketenagalistrikan Indonesia saat ini berubah dari defisit menjadi surplus pasca beroperasinya beberapa pembangkit bagian dari Mega Proyek 35.000 MW. Pada bagian hulu semakin banyak pembangkit swasta mendominasi penyaluran listrik dibandingkan pembangkit milik PLN. Perubahan juga mulai terjadi pada bagian hilir dengan semakin banyaknya pelanggan menggunakan panel surya dan baterai yang mendisrupsi model bisnis listrik lama yang menyalurkan listrik melalui proses pembangkitan, transmisi dan distribusi. Masa pandemi Covid 19 juga memiliki pengaruh penting pada perubahan kebiasaan masyarakat dalam hal pelayanan. Menghadapi kondisi tersebut PLN melakukan transformasi besar dalam struktur dan prosedur kerjanya untuk mencapai tujuan bersama dengan beradaptasi terhadap setiap kemungkinan perubahan.

Transformasi PLN terdiri dari 4 (empat) aspirasi, yakni *Green*, *Lean*, *Innovation*, dan *Customer Focused*. *Green* artinya membawa Indonesia transisi menuju ke energi terbarukan berskala besar secara cepat dan efisien. *Lean* artinya menjadi penyedia jasa listrik bagi rumah tangga, bisnis, dan industri yang ramping, andal, dengan biaya terendah. *Innovation* artinya mendorong pertumbuhan melalui bisnis model yang inovatif. *Customer Focused* yaitu memuaskan konsumen dengan pelayanan yang berkualitas dunia. *Customer Focused* akan menjadikan PLN sebagai pilihan nomor satu pelanggan dalam solusi energi dan mencapai 100 persen elektrifikasi. Bagi PLN menjadi pilihan nomor satu pelanggan dan 100 persen rasio elektrifikasi tentunya menjadi tantangan yang tidak mudah jika tidak disertai upaya menghadirkan pelayanan berkualitas dan kepuasan bagi

pelanggan.

Kualitas pelayanan menunjukkan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Assegaff (2009) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tinggi sedangkan layanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan rendah. Parasuraman et. al. (2005) mengembangkan indikator untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang kemudian dijabarkan oleh Santouridis (2012) menjadi *Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy*. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Panjaitan, 2016). Kepuasan pelanggan dan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya (Barnes,2003). Hal itu berarti bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991).

Upaya peningkatan layanan demi kepuasan pelanggan yang dituju PLN melalui empat aspirasi Transformasi PLN dimanifestasikan menjadi 25 *breakthrough* atau program terobosan. Salah satu program terobosan dari aspirasi *Customer Focused* adalah Yantek *Optimization*. Program Yantek *Optimization* bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja dan kualitas Petugas Pelayanan Teknik (Yantek) dalam melayani pelanggan. Program ini merupakan inovasi dari pemanfaatan teknologi perangkat lunak yang mampu memotret kinerja petugas

Yantek melalui 3 indikator pengukuran yaitu Kualitas kinerja, produktivitas jam kerja dan produktivitas hari kerja.

Produktivitas merupakan rasio output terhadap input sumber daya yang digunakan juga dapat diartikan sebagai rasio antara output terhadap input sumber daya yang dipakai (Sulaeman, 2014). Secara definisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan persatuan waktu. Produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan (Devi, 2009).

Berdasarkan data keuangan PLN Unit Induk Distribusi Bali sepanjang 2019 sampai dengan 2022 alokasi anggaran untuk petugas Yantek sebesar 85 persen sampai dengan 92 persen dari total Anggaran Operasi Distribusi. Kisaran nilai anggaran bervariasi dari 72 sampai dengan 78 Miliar. Namun faktanya dengan pengeluaran anggaran yang besar produktivitas petugas Yantek belum optimal dan belum memberikan dampak kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Indikator produktivitas belum optimal mengacu pada data APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) terdapat sisa waktu rata-rata 2,7 sampai dengan 5 jam waktu *standby* dari 8 jam kerja setiap hari. Sisa waktu ini selama ini tidak dioptimalkan karena belum ada *tool* monitoring yang memantau produktivitas petugas Yantek. Sedangkan indikator belum memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan berdasarkan data hasil sampling *callback* (wawancara singkat dengan menelepon pelanggan) kepada 100 pelanggan yang pernah merasakan pelayanan petugas Yantek selama tahun 2021 diperoleh hasil penilaian

13% sangat baik, 31% baik, 25% cukup, 27% tidak baik dan 4% sangat tidak baik.

Program Yantek *Optimization* dilakukan uji coba sejak Desember 2021 dan Januari 2022 diterapkan untuk semua unit PLN. Namun sejauh ini PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Klungkung belum melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan setelah diterapkan Yantek *Optimization* pada petugas Yantek sehingga belum mengetahui efektivitas dan kebermanfaatannya dari penerapan program tersebut. Diperlukan uji perbandingan kualitas pelayanan dengan data penilaian masyarakat yang merasakan pelayanan sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization*.

Pada penelitian ini tahap pengukuran kualitas menggunakan *gap Service Quality* (ServQual) dan dianalisis dengan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ServQual didasarkan pada perbandingan dua faktor utama: persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima (*Perceived Service*) dan layanan aktual yang mereka harapkan (*Expected Service*). Apabila kenyataan yang ada melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Namun sebaliknya jika kenyataannya tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitasnya dikatakan buruk. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis preferensi konsumen melalui atribut jasa yang ditawarkan. IPA digunakan perusahaan agar dapat melakukan strategi yang tepat serta perbaikan di masa datang.

Analisa menggunakan integrasi kedua metode ini diharapkan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Berdasarkan

uraian permasalahan di atas, maka penelitian ini akan membahas masalah kualitas pelayanan dengan judul “Dampak Penerapan Program Yantek *Optimization* Terhadap Kualitas Pelayanan Di PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejak tahun 2019 alokasi pengeluaran biaya untuk petugas Yantek menyerap sebagian besar anggaran dengan besaran 85 % sampai dengan 92 % dari total Anggaran Operasi Distribusi. Namun hasil penilaian pelanggan yang merasakan pelayanan petugas Yantek PLN ULP Klungkung selama tahun 2021 diperoleh hasil penilaian 13% sangat baik, 31% baik, 25% cukup, 27% tidak baik dan 4% sangat tidak baik
2. Produktivitas petugas Yantek PLN ULP Klungkung belum optimal karena masih memiliki 3,5 jam sampai 4,5 jam waktu yang belum dioptimalkan selama 8 jam kerja.
3. PLN ULP Klungkung sudah menerapkan Yantek *Optimization* pada petugas Yantek sejak tahun 2022. Namun belum ada penelitian akademis yang menguji efektivitas program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan pelayanan gangguan dan keluhan yang bersifat teknis tidak termasuk pelayanan non teknis atau administratif.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan perhitungan data menggunakan SPSS
3. Responden yang diberikan kesempatan mengisi kuesioner yaitu pelanggan PLN ULP Klungkung yang pernah merasakan pelayanan baik sebelum maupun sesudah penerapan Yantek *Optimization*

### 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan PLN ULP Klungkung Bali sebelum diterapkan program Yantek *Optimization*?
2. Apakah terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization* di PLN ULP Klungkung Bali?
3. Dimensi pelayanan apakah yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan bagi PLN ULP Klungkung Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas Yantek setelah diterapkan program Yantek *Optimization*?

4. Perbaikan apa yang perlu diterapkan PLN ULP Klungkung Bali agar petugas Yantek dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengevaluasi perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan PLN ULP Klungkung sebelum penerapan program Yantek *Optimization*. Menggunakan metode ServQual akan diperoleh skor rata-rata dari 5 dimensi pelayanan. Nilai *gap* merupakan skor kinerja (K) dikurangi skor harapan (H).
2. Mengevaluasi signifikansi perbedaan kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization* di PLN ULP Klungkung Bali
3. Mengidentifikasi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan petugas Yantek di PLN ULP Klungkung Bali setelah diterapkan program Yantek *Optimization* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Merumuskan strategi yang dapat diterapkan PLN ULP Klungkung Bali agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas Yantek.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Secara rinci kedua manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah kajian empiris bagi peneliti selanjutnya khususnya di bidang layanan terkait perhitungan gap antara harapan dan kinerja dari kualitas layanan, analisis prioritas utama perbaikan kualitas dengan diagram kartesius, serta menguji adanya perbedaan kualitas sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization*
2. Secara praktis atau operasional hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau umpan balik pada PLN ULP Klungkung Bali terutama terkait perbaikan apa yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

## 1.7 Penjelasan Istilah

Petugas Yantek adalah kependekan dari petugas pelayanan teknik. Merupakan petugas yang melayani gangguan atau keluhan pelanggan PLN selama 24 jam yang bersifat teknik dengan berdasarkan kontrak kerja PLN dengan mitra kerja penyedia jasa layanan tersebut. Gangguan adalah kondisi abnormal dimana sebagian atau keseluruhan utility PLN tidak berfungsi dengan baik akibat faktor internal atau eksternal sehingga penyaluran listrik terhenti yang menyebabkan ketidaknyamanan pada pelanggan. Sedangkan

keluhan adalah kondisi dimana pelanggan mengadukan pelayanan PLN yang sifatnya administratif, informatif dan non teknik.

*Yantek Optimization* adalah salah satu program PLN sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan produktivitas kinerja petugas Yantek dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Program ini turunan dari aspirasi *Customer Focused*. Keseluruhan aspirasi dalam transformasi PLN yaitu *Green, Lean, Innovation dan Customer Focused*.

PLN Unit Induk Distribusi (UID) Bali merupakan salah satu dari Unit Induk yang berada dibawah PT PLN (Persero) yang bertugas mendistribusikan tenaga listrik di wilayah Provinsi Bali. PLN UID Bali sendiri memiliki 4 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang terdiri dari PLN UP3 Bali Utara, PLN UP3 Bali Timur, PLN UP3 Bali Selatan dan PLN UP2D Bali. Serta memiliki 14 Unit Layanan Pelanggan (ULP). ULP merupakan unit terkecil di bawah UP3 yang mengelola kebutuhan listrik pelanggan secara langsung.

Kantor PLN ULP Klungkung berlokasi di Jl. Ngurah Rai No 40 Semarapura Tengah Kabupaten Klungkung. Luas wilayah kerja PLN ULP Klungkung adalah 315 km<sup>2</sup> meliputi 4 Kecamatan, yakni Kecamatan Klungkung, Kecamatan Banjarangkan, Kecamatan Dawan, dan Kecamatan Nusa Penida. Aset jaringan untuk menyalurkan listrik ke seluruh pelanggan berupa Jaringan Tegangan Menengah sepanjang 497 Kms, Jaringan Tegangan Rendah sepanjang 668 Kms, Saluran Rumah sepanjang 1.675 Kms

dan 452 buah Gardu Distribusi.

Dalam satu unit PLN ULP Klungkung memiliki 4 bagian dibawah kendali seorang Manajer ULP. Masing-masing bagian memiliki seorang supervisor. Bagian tersebut yaitu Teknik (Distribusi), Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PPA), Transaksi Energi (TE) dan Keselamatan Kesehatan Ketenagalistrikan Lingkungan (K3L).

### **1.8 Rencana Publikasi**

Penerbitan artikel ilmiah dari penelitian ini direncanakan terbit pada Jurnal Manajemen dari Universitas Serang Raya yang terindex sinta 4 dengan link berikut <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JM/authorDashboard/submission/7739>.

