

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Penelitian yang dilakukan dengan judul “Evaluasi Dan Pengukuran Kinerja Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) Menggunakan Skala Likert Dan Metode Mc-Call (Studi Kasus PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi) mengemukakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara

memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus

memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) di Bukittinggi dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) di Bukittinggi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

PLN Persero Rayon Duri berperan dalam menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, percepatan peningkatan pelayanan, sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan dengan bantuan sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) . Sistem AP2T pada PLN rayon Duri sudah di implementasikan sejak tahun 2012 dan merupakan sistem administrasi yang mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan berbasis komputer, mulai dari pemasangan baru, pengisian data survei, pembayaran, pengelolaan data pelanggan serta monitoring secara berkala data-data pelanggan. Namun sejak di implementasikan nya sistem AP2T belum pernah dilakukan nya pengukuran terhadap performance sistem sehingga belum diketahuinya tingkat keberhasilan penerapan sistem AP2T. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran performance sistem AP2T menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* yang memiliki standar untuk memudahkan peneliti dalam mengukur sebuah kinerja teknologi informasi (Keyes,2005) dengan hasil pengukuran kinerja sistem tiap perspektif yaitu: perspektif kontribusi bisnis 81,25%, orientasi pengguna 75,46%, kesempurnaan operasional 80,21%, orientasi masa depan 89,90%. Secara keseluruhan tingkat

kinerja sistem yang dicapai adalah 81,71%. Dengan hasil ini dapat dikatakan kinerja sistem yang dicapai sudah sangat baik

Dari penelitian sebelumnya yang ada diatas maka penulis ingin memanfaatkan teknologi komputer dengan mencoba melakukan pengukuran kualitas terhadap aplikasi pelayanan terpadu dengan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Evaluasi Dan Pengukuran Kinerja Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) Menggunakan Skala Likert Dan Metode McCall (Studi Kasus PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yakni:

1. Bagaimana mengukur kualitas software aplikasi pelayanan pelanggan terpadu menggunakan metode skala likert dan mc-call?
2. Apakah perlu adanya peningkatan kualitas sistem pada aplikasi pelayanan pelanggan terpadu ini ?
3. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk membantu peningkatan kualitas sistem pada aplikasi pelayanan pelanggan terpadu ini ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan masalah yang dihadapi tidak terlalu luas serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang diinginkan, maka permasalahan yang ada perlu dibatasi, yaitu :

1. Penyajian penilaian pengguna terhadap sistem kualitas aplikasi pelayanan pelanggan terpadu.

2. Hasil pengukuran kualitas sistem berdasarkan perhitungan skala likert dan metode mc-call dengan perspektif *Product operation*.

1.4. Hipotesa

Dari rumusan masalah yang telah di uraikan di atas maka hipotesa penelitian yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan penilaian secara rasional terhadap sistem ini
2. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan informasi apakah sistem ini perlu dilakukan peningkatan atau tidak.
3. Dengan adanya pengukuran kualitas sistem ini diharapkan pengguna dapat memberikan informasi indikator apa saja yang perlu ditingkatkan.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kekurangan dan kinerja software aplikasi pelayanan pelanggan terpadu.
2. Merancang aplikasi pengukuran kualitas software aplikasi pelayanan pelanggan terpadu dengan menggunakan skala likert dan metode mc-call.
3. Menguji skala likert dan metode mc-call dengan aplikasi pengukuran kualitas software aplikasi pelayanan pelanggan terpadu.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama bangku perkuliahan, melatih dalam berfikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengukuran kualitas sistem informasi.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan untuk berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini PLN agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.
3. Pihak lain, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian serupa.

1.7. Sejarah Singkat Peusahaan

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan

tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

1.7.1. Visi dan Misi

Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.8. Tinjauan Umum Organisasi

Setiap organisasi memiliki struktur organisasi yang berbeda, hal ini sesuai dengan besar kecilnya suatu organisasi atau badan usaha. Semakin besar organisasi semakin kompleks struktur organisasinya sehingga perlu adanya pembagian kerja dan wewenang.

Adapun bentuk struktur organisasi yang umum dikenal adalah :

1. Organisasi Garis (*Line Organization*)

Dalam organisasi ini tugas perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan berada pada suatu tangan serta garis wewenang langsung dari pimpinan kepada bawahan hanya mempunyai satu pimpinan sebagai sumber kewenangan yang memberikan perintah atau instruksi.

2. Organisasi Garis dan Staff (*Line and Staff Organization*)

Pada organisasi ini terdapat unit secara langsung ikut serta melaksanakan tercapainya tugas pokok atau tujuan organisasi. Staff hanya memberikan

kontribusinya dalam hal tidak langsung tapi dengan menyediakan bantuan di bidang kepegawaian, keuangan, material dan bantuan lainnya.

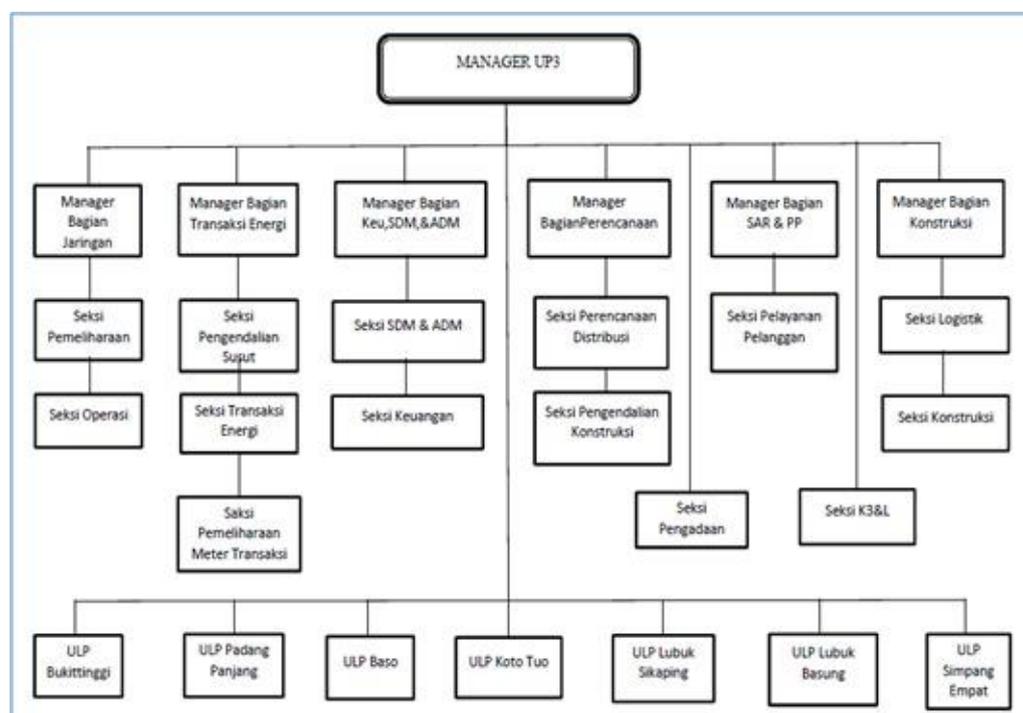
3. Organisasi Fungsi (*Function Organization*)

Organisasi ini umumnya terdapat pada organisasi di dalam perusahaan yang disusun atas dasar kegiatan tiap-tiap fungsi sesuai dengan kepentingan perusahaan.

4. Organisasi Panitia

Panitia adalah sekelompok orang yang ditunjuk untuk melakukan kegiatan yang dapat diselesaikan oleh beberapa orang atau banyak orang.

Bila ditinjau bentuk struktur organisasi PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi adalah berbentuk organisasi fungsi (*function organization*) jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan

1.8.1. Tanggung Jawab dan Wewenang

Adapun tanggung jawab dan wewenang dari perusahaan adalah :

1. Manajer Area

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menetapkan usulan RAKP dan PRK Unit.
- c. Menetapkan indikator kerja KPI bagian dan unit asuhannya.
- d. Menetapkan program kerja peningkatan Kinerja Area.
- e. Menetapkan standar manajemen konstruksi.
- f. Mengendalikan pelaksanaan K2 dan K3 di wilayah Area.
- g. Mengendalikan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- h. Berkoordinasi dengan kantor distribusi serta menyesuaikan atas permasalahan hukum dilingkungan wilayah Area.
- i. Melaksanakan kontrak kerjasama dengan pihak ketiga dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- j. Mengevaluasi atas penyusunan dan pencapaian TMP Area.
- k. Mengontrol hubungan baik dengan serikat pekerja perusahaan.
- l. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.
- n. Mengawasi implementasi program kerja maupun unggulan dari Kantor Distribusi.

- o. Mengawal program pelaksanaan ISO 9001-2008 terpusat.
- p. Menjamin terlaksana Good Corporate Governance dalam pengelolaan perusahaan.
- q. Menjaga iklim perusahaan dengan hubungan yang harmonis baik internal maupun eksternal.

Wewenang :

- a. Membuat keputusan teknis.
- b. Menandatangani surat keluar, SPJBTL, SPK, surat perjanjian kontrak kewenangannya.
- c. Menetapkan target kinerja unit asuhannya.
- d. Menandatangani surat berharga CekBG.
- e. Merumuskan kebijakan strategi.

2. Manajer Bagian Perencanaan

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menyusun master plan, usulan RAKP dan PRK Area.
- c. Memantau realisasi RAKP Termasuk breakdown dan monitor melalui Smart One.
- d. Mengusulkan sasaran indikator kerja KPI Area dan Rayon.
- e. Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
- f. Mengelola pengoperasian Sistem Teknologi Informasi.

- g. Mengelola proses pemantauan, pemetaan, pemutakhiran data jaringan serta pelanggan existing.
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Menyusun dan memantau Master Plan, RKAP dan PRK Area.
- b. Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi Area.
- c. Mengelola dan mengendalikan sistem informasi teknologi.
- d. Menyusun dan mengevaluasi rencana pengembangan distribusi.

3. Manajer Bagian Konstruksi

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengendalikan pekerjaan pembangunan jaringan distribusi.
- c. Melaksanakan efisiensi operasi konstruksi distribusi.
- d. Memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pelaporan kepada manajemen.
- e. Mengendalikan pelaksanaan penyambungan tenaga listrik.
- f. Mengelola pergudangan dan persediaan materai distribusi.
- g. Mengendalikan proses pengadaan barang dan jasa.
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

4. Manajer Bagian Jaringan

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan jaringan efisiensi distribusi.
- c. Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan asset jaringan distribusi respon time, recovery time dan jumlah gangguan.

Wewenang :

- a. Mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor.
- b. Mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.

5. Manajer Bagian Transaksi Energi

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Melakukan analisa dan evaluasi energi.
- c. Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit Lain dan pelanggan.
- d. Menyusun dan melaksanakan program penurunan susut non-teknis.
- e. Mengendalikan kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP.

- f. Mengendaikan operasi dan pemeliharaan AMR dan sistem telekomunikasi.
- g. Mengelola penurunan saldo tunggakan.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Membuat program penurunan susut non-teknis.
- b. Membuat program penurunan tunggakan.
- c. Menganalisa penggunaan material-material APP.

6. Manager Bagian Keu, SDM, dan ADM

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengelola fungsi keuangan.
- c. Mengelola fungsi akuntansi.
- d. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
- e. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik ILP.
- f. Mengoptimalkan human capital.
- g. Mengelola sarana kerjafasilitas kantor.
- h. Mengelola fungsi administrasi umum.
- i. Mengelola fungsi kehumasan.
- j. Melaksanakan koordinasi dan memberikan pengarahan kepada Rayon.
- k. Membuat laopran berkala sesuai bidangnya.

1. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Mengendalikan fungsi pelayanan.
- b. Mengendalikan fungsi Administrasi umum.
- c. Mengendalikan fungsi keuangan dan akuntansi.
- d. Mengendalikan fungsi SDM.