

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa kelistrikan. Salah satu tugas utamanya adalah menyediakan sumber daya tenaga listrik untuk kebutuhan bangsa indonesia. PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang sebagai sumber pokok paling utama dalam penyedia sumber daya atau tenaga listrik di indonesia berusaha untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada para pelanggannya dengan menggunakan *Framework Cobit*.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) di PLN sudah cukup lama sejalan dengan tuntutan kebutuhan bisnis yang memerlukan dukungan teknologi informasi (TI) terutama pada fungsi pelayanan kepada pelanggan. PLN secara nasional telah mempunyai suatu acuan dasar dalam pengembangan teknologi informasi (TI) yang merupakan rencana strategis bagi pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi (TI) untuk dapat mendukung dan menyelaraskan dengan strategi bisnis yang dilakukan PLN. Pada layanan teknologi informasi pada PT. PLN terdapat beberapa kendala seperti belum optimalnya pengelolaan insiden pada layanan operasional TI yang akan berdampak pada kegiatan bisnis perusahaan.

Penelitian ini menggunakan COBIT karena COBIT memfokuskan kepada bisnis dan menyelaraskan dengan tujuan teknologi informasi (TI) serta Organisasi.

Metode COBIT merupakan sebuah kerangka kerja untuk pengukuran dan pengendalian teknologi informasi. Kerangka kerja COBIT merupakan standar yang dinilai paling lengkap dan menyeluruh sebagai *framework* teknologi informasi (TI) karena dikembangkan berdasarkan aturan atau prosedur internal perusahaan dimana COBIT dipakai, sehingga saat dilakukan pengukuran akan sesuai dengan kondisi, aturan, prosedur kerja yang ada di perusahaan (Fahmi Baharuddin, Suprpto, Andi Reza Perdanakusuma, 2019).

Menurut Rendra Nasrul Rifai (2015), COBIT menyediakan referensi *best business practice* yang mencakup keseluruhan proses bisnis organisasi dan memaparkannya dalam struktur aktivitas-aktivitas logis yang dapat di kelola dan dikendalikan secara efektif. Mulai dari bawah, yaitu kegiatan dan tugas (*activities and tasks*) yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dapat diukur.

Pada *Monitoring and Evaluate* secara umum berada pada tingkat kematangan *defined process*, yaitu terdapat bukti bahwa institusi mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi, dan telah diproses menggunakan metode yang telah distandarkan dalam penyelesaiannya, telah mendefinisikan dengan jelas langkah-langkah yang akan dipergunakan dalam menunjang pelayanan. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses telah terorganisasi secara baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul:
“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1 (STUDI KASUS : PT. PLN (PERSERO) RAYON BELANTI PADANG)“.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisa sistem APKT terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Framework* Cobit 4.1 pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang?
2. Apakah sistem APKT yang digunakan saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dalam efektivitas penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan secara cepat dan tanggap?
3. Bagaimana mengukur kualitas sistem APKT pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang dengan menggunakan *Framework* Cobit 4.1 agar meningkatkan kesuksesan dari sistem yang digunakan?

1.3. Batasan Masalah

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan terhadap sistem penulisan, adapun batasan dari penulisan yaitu:

1. Dalam proses Analisa Sistem Informasi mengacu pada standar *Framework* cobit 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluate*).
2. Data yang digunakan dalam analisa kualitas dan pembahasan masalah adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner.
3. Objek penelitian adalah PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang.

1.4. Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesa, yaitu :

1. Dengan melakukan analisa pada sistem APKT terhadap kepuasan pelanggan menggunakan *framework* COBIT 4.1 dapat meminimalisir permasalahan yang timbul.
2. Dengan adanya pengukuran kesuksesan sistem pada sitem APKT diharapkan sesuai dengan harapan pengguna dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dengan cepat dan tanggap.
3. Dengan diterapkannya sistem pengukuran kualitas pada sistem APKT yang diimplementasikan menggunakan Bahasa Pemograman PHP

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kesuksesan sistem APKT terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan kerangka kerja COBIT 4.1 domain ME(*Monitor and Evaluate*).
2. Merancang dan menguji aplikasi perhitungan hasil kuesioner analisis kesuksesan penerapan sistem APKT terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.1.
3. Aplikasi dirancang dengan menggunakan bahasa pemograman Php dan Database MySql.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dalam menganalisis kesuksesan penerapan sistem APKT terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang.

2. Manfaat Bagi Penulis

a. Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang bermanfaat bagi instansi pemerintahan menggunakan metode COBIT 4.1.

b. Sebagai acuan bagi penulis dalam penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.7. Tinjauan Umum Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang

PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang merupakan Pusat unit Pelayanan Pelanggan Di Kota Padang yang beralamat di Jl.Khatib Sulaiman No.44 Padang,Sumatera Barat. Telp 0751-455220 Kode Pos 25137.

PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang di dirikan atas Dasar Hukum yaitu :

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang adalah unsur pelaksana PT.PLN (Persero) daerah di bidang pelayanan yang meliputi pelaksanaan tugas urusan PT.PLN (Persero) daerah di bidang pelayanan pelanggan.

Dalam Melaksanakan tugas nya, PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang sosial
3. Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang sosial
4. Pembinaan unit pelaksanaan teknis dinas Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

1.7.1. Sejarah Singkat PT. PLN (PERSERO) Padang

Sejarah Ketenaga listrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi perusahaan untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV.

NIGM yang memperluas usahanya dari hanya di bidang gas ke bidang tenaga listrik. Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-

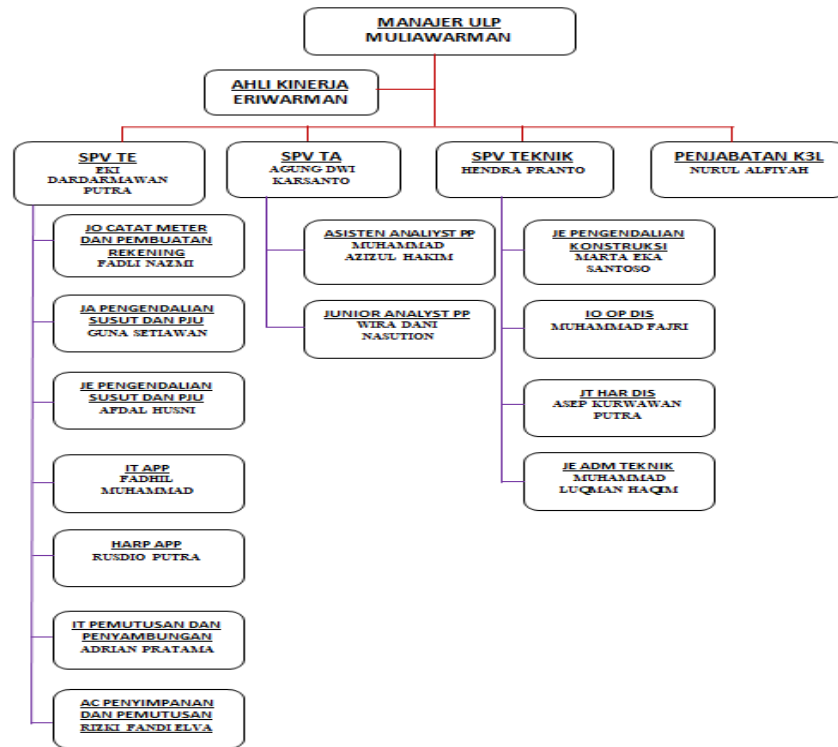
pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda, maka dikeluarkan Undang-Undang No.86 tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang nasionalisasi perusahaan Belanda dan peraturan pemerintah No. 18 tahun 1958 tentang nasionalisasi Perusahaan Gas dan Listrik Milik Negara.

Dengan Undang-Undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik milik Belanda berada di tangan Indonesia. Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surut perjuangan bangsa Indonesia. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian di kenal dengan Hari Listrik dan Gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kalinya pada tanggal 27 Oktober 1946 di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Pusat (BPKNIP) Yogyakarta.

Perangkat untuk pertama kalinya. Penetapan secara resmi pada tanggal 27 Oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang terjatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai Hari Listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No. 1134K/43.PE/1992 tanggal 31 Agustus 1992, ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

1.7.1. Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO) Rayon Belanti Padang



Sumber : Kantor PLN (Persero) Rayon Belanti Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang

1.7.3. Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan struktur organisasi yang terlihat di atas, maka tugas dan perencanaan dari masing-masing lembaga yang pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang adalah sebagai berikut :

1. Tugas dan Wewenang seorang Manager :
 1. *Managerial cycle* atau siklus pengambilan keputusan, membuat rencana, menyusun organisasi, pengarahan organisasi, pengendalian, penilaian dan pelaporan.

2. Menyusun laporan kinerja Rayon
 3. Menyusun data perusahaan yang berhubungan dengan target kinerja
 4. Menyusun langkah-langkah strategis untuk mencapai target kinerja
 5. Memotivasi, artinya seorang manajer harus dapat mendorong para bawahannya untuk bekerja giat dan membina para bawahan dengan baik dan harmonis.
 6. Manajer harus berusaha memenuhi kebutuhan para bawahannya.
 7. Manajer harus dapat menciptakan kondisi yang akan membantu bawahannya mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya.
 8. Manajer harus berusaha agar para bawahannya bersedia memikul tanggung jawab.
 9. Manajer harus membina bawahannya agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
2. *Supervisor* Administrasi Tugas dan wewenang seorang *Supervisor* Administrasi:
- a. Mengatur kerja para bawahannya (staf)
 - b. Mengelola fungsi kehumasan
 - c. Mengatur administrasi Sumber Daya Manusia (SDM)& Perkantoran, pemeliharaan gedung/kantor dan fasilitas kerja
 - d. Mengelola keamanan dan Kesehatan Keselamatan Kerja (K3) dilingkungan gedung Rayon
 - e. Membuat *job description* untuk staf bawahannya

3. *Junior Analyst* Pelayanan Pelanggan Tugas:
 - a. Menyiapkan kelengkapan berkas Pasang Baru /Perubahan Daya dan Migrasi
 - b. Mencetak *Barcode*
 - c. Aktivasi Meter (secara aplikasi)
 - d. Mencetak Token
 - e. Membuat dan minta ke gudang kebutuhan material
 - f. Aktivasi Meter (secara teknik)
4. *Junior Officer* Pengendalian Piutang Tugas:
 - a. Mencetak dan menyerahkan Tata Usaha Langganan (TUL VI-01) ke vendor
 - b. Mengawasi pelaksanaan Tata Usaha Langganan (TUL VI-01)
 - c. Menginput hasil Tata Usaha Langganan (TUL VI-01)
 - d. Melakukan Uji petik pelaksanaan pemutusan
5. *Junior Officer* Pembacaan Meter dan Pembuatan Rekening Tugas:
 - a. Mengawasi proses baca meter (ketepatan jadwal)
 - b. Mengawasi pelaksanaan baca meter
 - c. Melakukan inspeksi dan uji petik hasil Baca Meter / sampling hasil foto
 - d. Mengawasi pemasangan *BARCODE / QRCODE*
 - e. Mengumpulkan dan Mengawasi hasil pemeliharaan
6. *Junior Technician* Pemeliharaan Alat Pengukur dan Pembatas (APP) Tugas:
 - a. Mengawasi dan memonitor pemulihan gangguan oleh Vendor
 - b. Melaksanakan pemasangan dan pembongkaran

- c. Rencana Pemeliharaan Alat Pengukur dan Pembatas (APP)
 - d. Mengawasi pemeliharaan Alat Pengukur dan Pembatas (APP)
 - e. Melaksanakan Penyegehan Alat Pengukur dan Pembatas (APP)
7. *Supervisor* Teknik Tugas dan Wewenang:
- a. Meningkatkan keandalan system operasi jaringan distribusi.
 - b. Memelihara jaringan distribusi Jaringan Tegangan Menengah (JTM), Gardu Distribusi dan Jaringan Tegangan Rendah (JTR).
 - c. Mengendalikan pelayanan gangguan dan mengkoordinir petugas pelayanan teknik.
8. *Junior Engginer* Pengendalian Kontruksi Tugas:
- a. Membuat sketsa/gambar usulan perubahan.
 - b. Membuat usulan ke Area
 - c. Menyerahkan hasil *survey* ke bagian administrasi untuk membuat jawaban kepemohon
 - d. Melakukan investarisasi data pendukung
 - e. Membuat *Workplan* Distribusi
9. *Junior Officer* Administrasi Teknik Tugas:
- a. Mengupdate data peralatan Distribusi
 - b. Membuat Pemberitahuan pemadaman
 - c. Melaksanakan pengawasan pekerjaan investasi dan operasi