

BAB I PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

PT. PLN merupakan perusahaan negara yang bergerak dalam pengelolaan tenaga listrik milik negara di Indonesia. PT. PLN (Persero) berkomitmen menjalankan bisnis kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham (Misi PT. PLN, 1994). Dalam penyediaan tenaga listrik di Indonesia PT. PLN (Persero) adalah perusahaan yang melakukan monopoli, karena PT. PLN (Persero) mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan di Indonesia dan tidak memiliki pesaing. Hal ini dikarenakan PT. PLN (Persero) merupakan produsen tunggal yang tidak memiliki barang pengganti. Hingga saat ini PT. PLN (Persero) membagi pelanggan menjadi kedalam lima kelompok yaitu Badan Sosial, Rumah Tangga, Bisnis, Industri, dan Pemerintah. Selain itu, PT. PLN (Persero) mempunyai dua jenis layanan dalam melayani pelanggannya, yaitu layanan listrik pascabayar, dan listrik Prabayar. Listrik pascabayar adalah jenis layanan listrik yang ketersediaan listrik yang tidak terbatas setiap bulan dan pembayarannya akan dilakukan setiap akhir bulan. Sedangkan listrik Prabayar merupakan jenis layanan listrik yang sistem pembayarannya dilakukan diawal sebelum masa pakai. Berikut merupakan perbandingan layanan listrik Prabayar dan pascabayar.

Tabel I. 1 Perbandingan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

| Pertanyaan | Pascabayar | Prabayar |
|----------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Cara pembayaran? | Sekali bayar total piutang | Dapat di cicil sesuai kemampuan |
| Harga tarif listrik? | Tidak ada perbedaan tarif | Tidak ada perbedaan tarif |
| Komplek tagihan? | Ada, akibat kesalahan baca meter | Tidak ada, kesalahan baca meter |
| Tunggakan piutang? | Ada kemungkinan gagal bayar | Tidak ada tunggakan |
| Biaya keterlambatan? | Dikenakan biaya keterlambatan | Tidak dikenakan biaya keterlambatan |
| Resiko penunggakan | Adanya pemutusan aliran | Tidak ada pemutusan |

Berdasarkan Tabel I.1 dapat diketahui bahwa program layanan listrik Prabayar masih lebih unggul dibandingkan program layanan listrik pascabayar dan dari segi tarif tidak ada perbedaan. Dengan ini PT. PLN (Persero) membuat suatu program listrik Prabayar atau listrik pintar yang merupakan layanan terbaru PT. PLN (Persero), layanan tersebut diluncurkan pada tahun 2012 yang mempunyai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meteran Prabayar. Melalui listrik Prabayar, pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Sehingga dengan adanya penerapan pembayaran listrik di muka (Prabayar) dapat menghindari adanya penumpukan tagihan listrik yang merupakan permasalahan di setiap akhir bulannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau melakukan upaya migrasi pelanggan pascabayar terutama bagi pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran biaya listrik. Hal ini berdampak kepada tingginya jumlah tunggakan piutang yang menyebabkan *cash in flow* pendapatan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengalami penurunan.

Berikut merupakan perbandingan antara jumlah piutang dan target minimal piutang yang di toleransi oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.



Gambar I. 1 Perbandingan Antara Jumlah Piutang dan Target Minimal Piutang

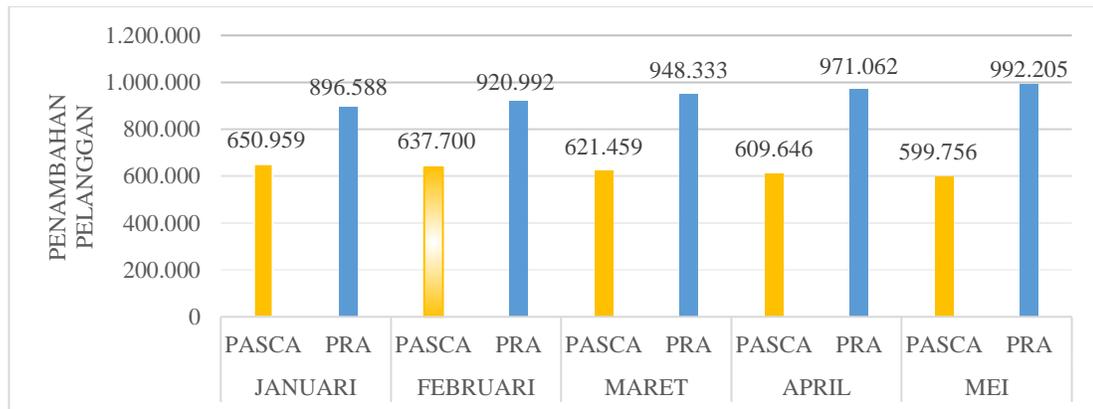
(Sumber: Data Internal PT. PLN (Persero), 2018)

Berdasarkan Gambar I.1 didapatkan pada Oktober 2017 Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang mayoritas pelanggan listrik pascabayar memiliki total tunggakan sebesar Rp 51.580.000.000, dimana angka tersebut menunjukkan bahwa target minimal piutang Rp

9.018.000.000 dan masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Permasalahan ini muncul karena masih tingginya tingkat pengguna layanan listrik pascabayar di Wilayah PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Sehingga membuka celah bagi pelanggan untuk lalai terhadap kewajibannya.

Terdapat lima segmen listrik pada listrik pascabayar yaitu Rumah Tangga, TNI/Polri, Instansi Vertikal, Pemda, dan BUMN/D. Dalam upaya migrasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dimana perusahaan listrik negara tersebut menargetkan layanan listrik Prabayar untuk segmen rumah tangga karena pelanggan pada segmen rumah tangga dapat dikendalikan penggunaan listriknya, sedangkan empat segmen lainnya merupakan pelanggan yang tidak bisa dikendalikan penggunaan listriknya. Hal ini dikarenakan adanya alokasi anggaran yang berbeda di setiap instansi, sehingga sulit untuk bermigrasi ke layanan listrik Prabayar.

Sejak awal program tersebut diluncurkan pada tahun 2012 hingga tahun 2018 layanan listrik Prabayar sudah berhasil meningkatkan terjadinya proses migrasi dari layanan pascabayar ke Prabayar sekitar 20% pelanggan dari total segmen rumah tangga. Berikut merupakan rekapitan penambahan pelanggan pascabayar dan Prabayar pada tahun 2018:



Gambar I. 2 Penambahan Pelanggan Rumah Tangga Pascabayar dan Prabayar Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

(Sumber: Data Internal PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepulauan Riau, 2018)

Berdasarkan pada Gambar I. 2 diatas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengalami penambahan pelanggan Prabayar disetiap bulan, sedangkan pada

pelanggan pascabayar mengalami penurunan jumlah pelanggan. Sehingga PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau telah berhasil 3% per tahun dari total segmen rumah tangga, namun belum mencapai target sebesar 7% per tahun seperti yang diharapkan. Hal ini belum dapat meningkatkan likuiditas di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepulauan Riau. Untuk mengidentifikasi akar permasalahan atau penyebab dari ketidaksesuaian layanan atau produk, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau perlu mengadakan analisa lebih lanjut mengenai mengapa pencapaian proposi jumlah pelanggan prabayar belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini dilakukan dengan pengumpulan data tentang pendapat pelanggan terhadap layanan listrik yang berisi keluhan pelanggan prabayar saat ini. Data didapatkan dari hasil pencarian melalui *website* atau *blog*. Berikut merupakan rekapan keluhan pelanggan:

Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan

| No | Keluhan | Jumlah Keluhan | Persentase (%) | Sumber |
|----|--|----------------|----------------|--|
| 1 | Pembelian pulsa listrik prabayar tidak bisa dilakukan (diwaktu tertentu/ tengah malam) | 56/90 | 62% | <i>Official Account Instagram (@pln_id) dan twitter (@pln_123)</i> |
| 2 | PT.PLN (Persero) tidak mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat (24 Jam) | 63/90 | 70% | |
| 3 | Masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum tertentu | 35/90 | 39% | |
| 4 | Pemadaman listrik dengan waktu lama dan terus menerus | 54/90 | 60% | |
| 5 | Tarif listrik mahal untuk pelanggan non-subsidi | 62/90 | 67% | |
| 6 | Proses migrasi lama dan rumit | 42/90 | 47% | |

Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan (Lanjutan)

| No | Keluhan | Jumlah Keluhan | Persentase (%) | Sumber |
|----|---|----------------|----------------|--|
| 7 | Adanya biaya tambahan saat migrasi listrik | 37/90 | 42% | <i>Official Account Instagram (@pln_id) dan twitter (@pln_123)</i> |
| 8 | Rumitnya input token ke kWh meter | 29/90 | 32% | |
| 9 | Banyaknya beredar informasi yang tidak akurat | 38/90 | 43% | |

(Sumber: Informasi Keluhan Pelanggan Pada *Official Account*, 2019)

Dari Tabel I. 4 terdapat hasil identifikasi bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki beberapa keluhan dari pelanggan listrik Prabayar. Sehingga didapatkan sembilan keluhan pelanggan melalui dua website yang menerjemahkan mengapa proporsi migrasi pelanggan belum mencapai target yang diharapkan. Secara tidak langsung hal tersebut membuat pelanggan sulit untuk bermigrasi ke layanan listrik Prabayar dan menilai kualitas pelayanan listrik Prabayar yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau kurang baik atau belum maksimal, sehingga gagal dalam mencapai target untuk meningkatkan penambahan jumlah pelanggan yang bermigrasi dari layanan pascabayar ke layanan Prabayar. Migrasi merupakan upaya dalam membantu berkurangnya jumlah utang yang dihasilkan oleh pelanggan pascabayar tiap bulannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau perlu melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan yaitu menemukan *true customer needs* dari layanan listrik Prabayar yang diidentifikasi melalui penelitian sebelumnya dengan menggunakan integrasi *servqual* dan model kano. Hasil penelitian yang didapatkan dapat dilihat pada Tabel I. 3 berikut:

Tabel I. 3 Hasil Penelitian Sebelumnya

| No | <i>True Customer Needs</i> | Dimensi | Kode TCN | NKP | Kategori Kano |
|----|--|-----------------------|----------|-------|---------------|
| 1 | Ketersediaan saluran komunikasi untuk menyampaikan aspirasi pelanggan | <i>Tangible</i> | TAN-3 | -1,92 | O |
| 2 | Ketersediaan saluran komunikasi yang bervariasi dalam melayani pelanggan selama 24 jam | <i>Tangible</i> | TAN-4 | -0,95 | A |
| 3 | Kesesuaian konversi pulsa listrik dalam kWh | <i>Empathy</i> | EMP-4 | -2,03 | A |
| 4 | Ketersediaan program promosi yang menarik | | EMP-5 | -0,99 | O |
| 5 | Keakuratan informasi yang disampaikan melalui media informasi | <i>Reliability</i> | REL-1 | -1,03 | M |
| 6 | Kemudahan melakukan migrasi listrik | | REL-2 | -1,15 | O |
| 7 | Kesesuaian informasi migrasi listrik yang diberikan dengan prosedur yang dilakukan | | REL-3 | -1,55 | A |
| 8 | Keberhasilan proses transaksi pembelian pulsa listrik | | REL-5 | -1,44 | O |
| 9 | Kemudahan prosedur input nomor token ke kWh meter | | REL-6 | -2,45 | O |
| 10 | Ketanggapan karyawan staf pelayanan dalam melakukan prosedur migrasi | <i>Responsiveness</i> | RES-2 | -0,41 | M |
| 11 | Ketersediaan kompensasi pelanggan atas kesalahan perusahaan | <i>Assesibility</i> | ASS-3 | -1,81 | O |

(Sumber: Widia Zulhafizah, 2019)

Berdasarkan pada Tabel I. 5 diatas terdapat 11 *true customer needs* yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya. Namun penelitian tersebut hanya sebatas rekomendasi atribut, sehingga pada penelitian ini melanjutkan penelitian sebelumnya agar memperoleh suatu karakteristik teknis dan *critical part* yang di prioritaskan untuk menjadi suatu rekomendasi perbaikan dalam layanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

I. 2 Perumusan Masalah

Kualitas layanan yang menyebabkan belum tercapainya target jumlah pelanggan yang bermigrasi dari layanan listrik pascabayar ke layanan listrik Prabayar setiap tahunnya diakibatkan karena layanan yang belum baik dan belum memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga diperlukan suatu perbaikan kualitas pelayanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Salah satu metode untuk meningkatkan perbaikan kualitas adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Metode QFD bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk memuaskan pelanggan dan menerjemahkan *true customer needs* menjadi target desain (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan input dari penelitian sebelumnya “Perbaikan Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Dengan Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano Di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau”. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa karakteristik teknis yang sesuai berdasarkan *true customer needs* yang telah dirumuskan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau?
2. Apa *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa penyedia listrik yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau pada pelanggan listrik Prabayar?
3. Bagaimanakah rekomendasi usulan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*?

I. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, didapatkan tujuan penelitian peningkatan kualitas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai berikut:

1. Menentukan karakteristik teknis yang sesuai dengan berdasarkan *true customer needs* yang telah dirumuskan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.
2. Menentukan identifikasi *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa penyedia listrik yang diberikan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau pada pelanggan listrik prabayar.
3. Memberikan rekomendasi usulan yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat mencapai target yang ditetapkan.

I. 4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap responden pengguna listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Riau dan Kepulauan Riau.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada segmentasi rumah tangga yang telah melakukan migrasi selama 6 bulan.
3. *True Customer Needs* didapatkan dari hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan integrasi *service quality* dan model kano Di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau.
4. Penerapan metode QFD hanya sampai pada tahap iterasi dua (*part deployment*).
5. Penelitian ini hanya sampai ditahap rekomendasi usulan, tidak dilakukan hingga tahap implementasi pada perusahaan.

I. 5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan layanan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Riau dan Kepulauan Riau.
2. Dapat memberikan rekomendasi usulan yang dapat dilakukan dalam peningkatan konsep untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa listrik prabayar.

I. 6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan rincian dari sistematika penulisan pada penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tinjauan pustaka atau literatur yang relevan mengenai metode peningkatan kualitas dan teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, yaitu perbandingan metode peningkatan kualitas, metode QFD (*Quality Function Deployment*) dan penelitian terdahulu.

Bab III Metedologi Penelitian

Bab ini berisikan penjelasan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang dilakukan dnegan membuat QFD iterasi satu (*house of quality*), pengembangan konsep (*concept development*), dan membuat QFD iterasi dua (*part deployment*) yang dianalisis dan dilanjutkan ke dalam tahap pemberian rekomendasi, serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan hasil dari langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data terhadap *customer needs* dan pengolahan data QFD iterasi satu atau HoQ. Selanjutnya, tahapan pengembangan konsep dan pembuatan QFD iterasi dua atau *part deployment matrix*.

Bab V Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa hal-hal yang terkait dengan tujuan awal penelitian serta memberikan saran untuk penelitian metode QFD selanjutnya.